

توسعه بیمه سینا

از مسیر تحول دیجیتال



چه شد که به سمت

فرآیندکاوی رفتیم؟

شرکت بیمه سینا با همکاری سرمایه انسانی متخصص، وفادار، توانمند و شبکه فروش کارآمد و با بکارگیری تحقیق و توسعه در طراحی و ارائه محصولات جدید منطبق با نیاز بازار، به دنبال

**رشد، توسعه توانگری مالی، ایجاد اطمینان و امنیت برای
بیمه‌گذاران و افزایش ارزش افزوده اقتصادی سهامداران**

میباشد.

افزایش فروش از طریق:

چابک سازی فرایند صدور بیمه نامه



افزایش رضایتمندی از طریق:

چابک سازی فرایند پرداخت خسارت



اما چالش‌های پیش‌رو چه بود؟

پیچیدگی فرآیندها



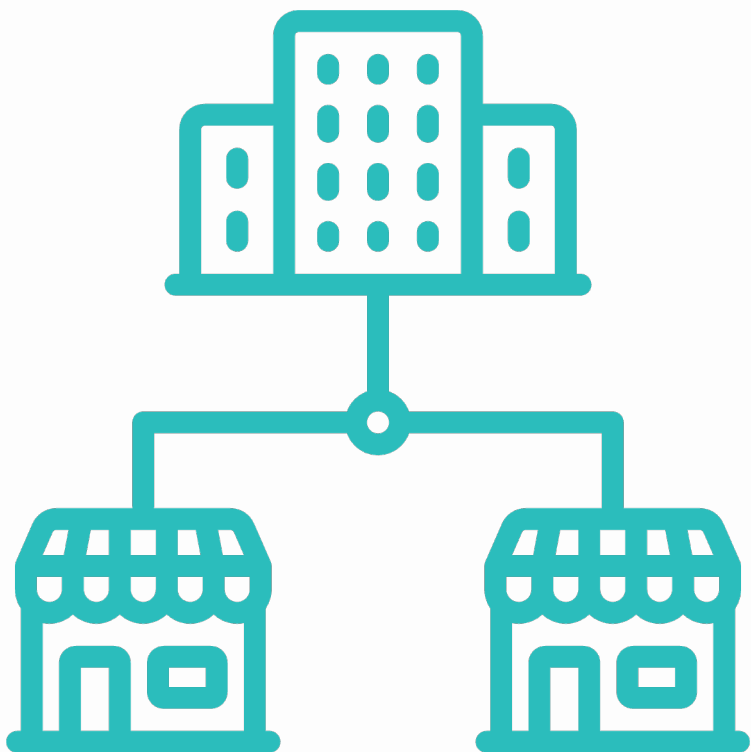
**فرایندهای مشتری محور مثل فروش و پرداخت خسارت
ماهیتاً با پیچیدگی همراه هستند.**

زمان بر بودن فرآیندها



زمان بر بودن فرایند لزوما ناشی از کوتاهی در انجام
فعالیت کارکنان نیست.

تعدد شعب و نمایندگان فروش در سراسر کشور و مجریان فرایند



موضوعات فرهنگی و بلوغ سازمانی کارکنان در استان‌های
مختلف اجرای فرایند را با تغییراتی همراه می‌نماید.

ثبت زمان اقدامات فیزیکی انجام شده در سامانه توسط کارشناسان



زمان‌های ثبت شده در مسیر اجرای فرایند، توسط
کارشناسان می‌تواند نتایج تحلیل‌ها را دچار مشکل نماید.

ما به چه چیزی نیاز داشتیم؟

فرآیند را **بهتر** ببینیم

بفهمیم **واقعا** چه اتفاقی در فرآیندها می افتد

فرایند سرویس دهی به مشتریان را مستمر **بهبود** دهیم.

تلاش کنیم

فرآیند واقعی را به **درستی** درک کنیم

اما چگونه؟

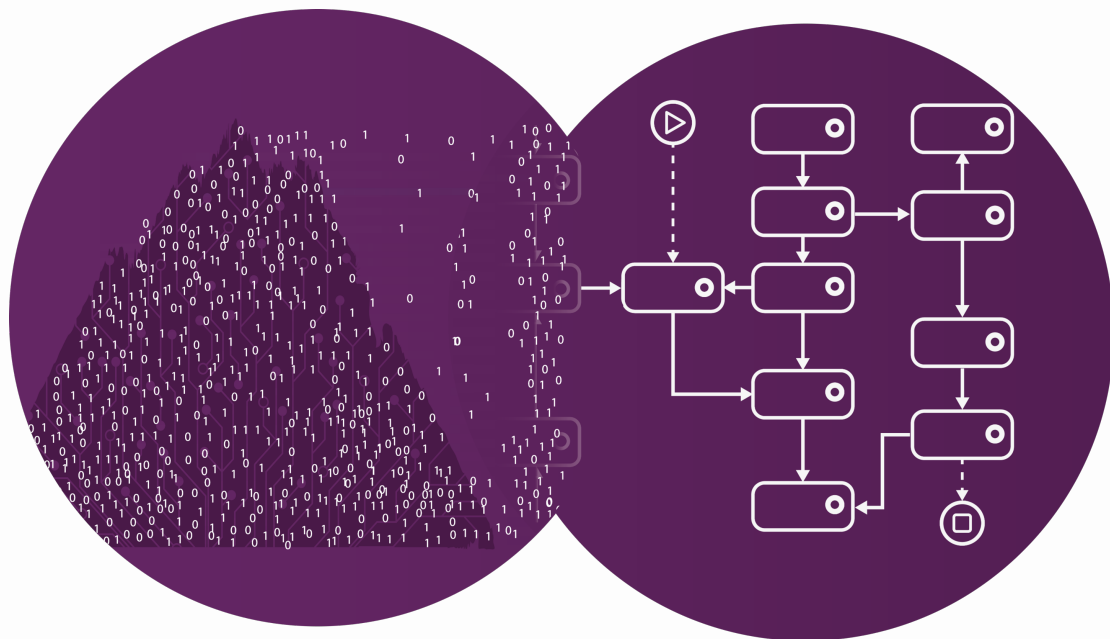
فرآیندکاوی

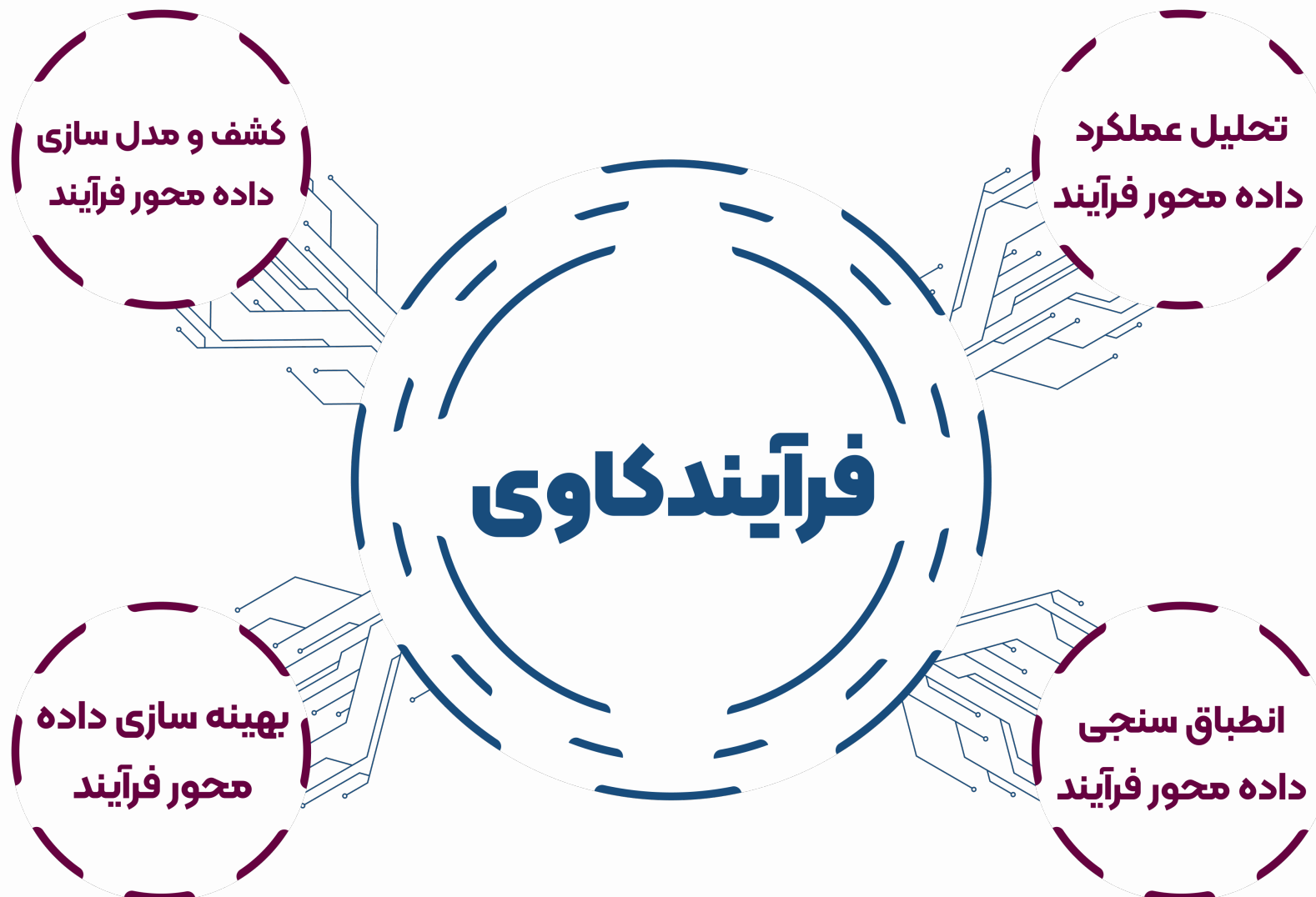


فرآیندکاوی با استخراج دانش **پنهان** از داده‌ها ،

شان می‌داد فرآیندهای ما **واقعا** چگونه کار می‌کردند،

نه آنطور که ما **گمان** می‌کردیم کار می‌کنند.





داده مورد نیاز فرآیندکاوی

فرآیند پرداخت خسارت بدنه

فیلد اختیاری

کد شعبه	شماره کاربر
۱۰۵۷	۶۹۸۷
۱۰۵۷	۶۹۸۷
۱۰۵۷	۶۹۸۷
۱۰۵۷	۶۹۸۷
۱۰۵۷	۶۹۸۷
۱۰۵۷	۶۹۸۷
۱۰۵۷	۶۹۸۷
۱۰۵۷	۶۹۸۷
۱۰۵۷	۶۹۸۷
۱۰۵۷	۶۹۸۷
۱۰۵۷	۶۹۸۷
۱۰۱۳	۶۵۹۶
۱۰۱۳	۶۵۹۶
۱۰۱۳	۶۵۹۶
۱۰۱۳	۶۵۹۶
۱۰۱۳	۶۵۹۶
۱۰۱۳	۶۵۹۶
۱۰۱۳	۶۵۹۶
۱۰۱۳	۶۵۹۶
۱۰۱۳	۶۵۹۶
۱۰۱۳	۶۵۹۶
۱۰۱۳	۶۵۹۶

فیلد اجباری

فعالیت	برچسب زمانی	شماره پرونده
تشکیل پرونده	۲۱-۰۴-۲۰۲۲ ۰۱:۰۰:۰۰	۲۸۴۶۴۵
ارجاع به کارشناس	۲۱-۰۴-۲۰۲۲ ۰۸:۴۵:۰۰	۲۸۴۶۴۵
ثبت مشخصات خودرو	۲۱-۰۴-۲۰۲۲ ۰۸:۴۶:۰۰	۲۸۴۶۴۵
بازدید	۲۶-۰۷-۲۰۲۲ ۰۰:۰۰:۰۰	۲۸۴۶۴۵
ارجاع به اداره خسارت	۲۶-۰۷-۲۰۲۲ ۱۲:۵۴:۰۰	۲۸۴۶۴۵
ثبت حواله	۲۶-۰۷-۲۰۲۲ ۱۲:۵۹:۰۰	۲۸۴۶۴۵
ارسال به مالی حواله	۲۶-۰۷-۲۰۲۲ ۱۲:۵۹:۲۲	۲۸۴۶۴۵
ثبت حواله کارشناسی	۲۶-۰۷-۲۰۲۲ ۱۳:۰۱:۰۰	۲۸۴۶۴۵
ارسال به مالی و بایگانی	۲۶-۰۷-۲۰۲۲ ۱۳:۰۱:۰۰	۲۸۴۶۴۵
ارسال به مالی و کارشناسی	۲۶-۰۷-۲۰۲۲ ۱۳:۰۱:۰۳	۲۸۴۶۴۵
بازدید	۱۲-۰۴-۲۰۲۲ ۱۳:۰۰:۰۰	۲۸۴۶۴۹
تشکیل پرونده	۲۱-۰۴-۲۰۲۲ ۰۱:۰۰:۰۰	۲۸۴۶۴۹
ثبت مشخصات خودرو	۲۱-۰۴-۲۰۲۲ ۰۹:۵۲:۰۰	۲۸۴۶۴۹
ارجاع به کارشناس	۲۱-۰۴-۲۰۲۲ ۰۹:۵۲:۰۰	۲۸۴۶۴۹
ارجاع به اداره خسارت	۲۵-۰۴-۲۰۲۲ ۱۴:۰۳:۰۰	۲۸۴۶۴۹
ثبت حواله	۲۵-۰۴-۲۰۲۲ ۱۴:۰۸:۰۰	۲۸۴۶۴۹
ارسال به مالی حواله	۲۵-۰۴-۲۰۲۲ ۱۴:۰۸:۴۶	۲۸۴۶۴۹
ثبت حواله کارشناسی	۲۵-۰۴-۲۰۲۲ ۱۴:۱۱:۰۰	۲۸۴۶۴۹
ارسال به مالی کارشناسی	۲۵-۰۴-۲۰۲۲ ۱۴:۱۱:۰۰	۲۸۴۶۴۹
ارسال به مالی و بایگانی	۲۵-۰۴-۲۰۲۲ ۱۴:۱۱:۰۰	۲۸۴۶۴۹

چرا به فالب؟

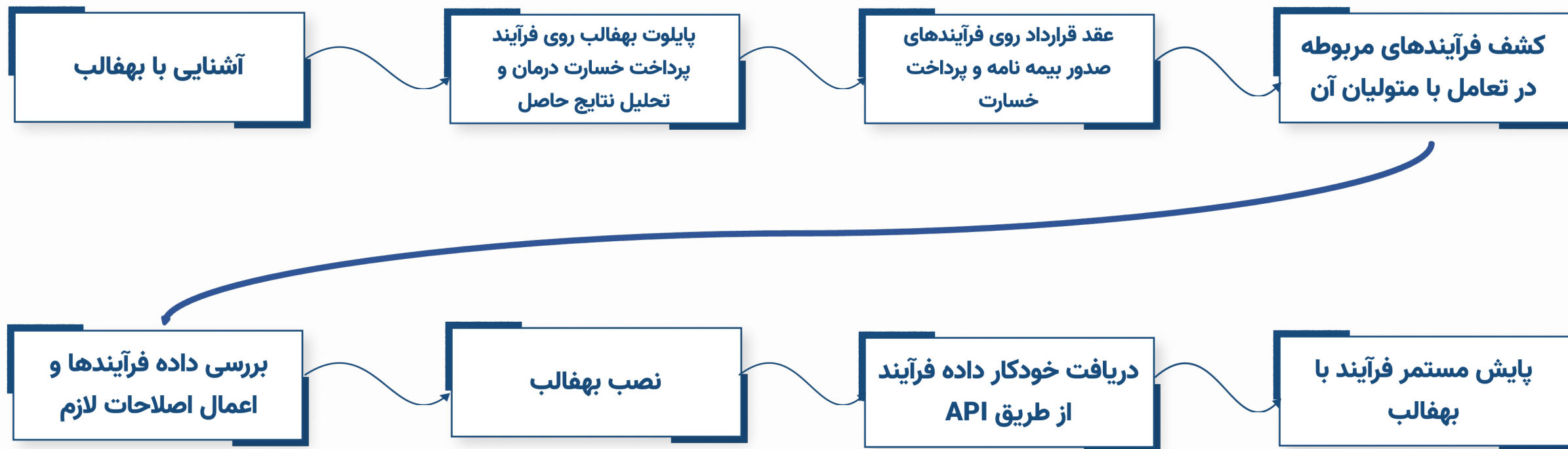
نیاز ما:

- درک درست فرآیند واقعی
- پایش عملکرد فرآیند
- بهبود مستمر فرآیند

بہفالب چیزی بود کہ می توانست
چالش ما را حل کند

داستان بهفالب

در پیمه سینا



چالش‌های پیاده‌سازی بهفالب

راه حل:

تست مداوم داده‌های فرآیند توسط تیم بهفالب و

اعمال کامنت‌های بهبود

راه حل:

فرهنگ سازی برای پایش پیوسته فرآیندها

و تصمیم گیری داده محور برای بهبود آن ها

عدم آگاهی از وجود داده‌های مورد نیاز

راه حل:

پایلوت فرآیندکاوی در سازمان و
امکان سنجی پیاده سازی فرآیندکاوی

راه حل:

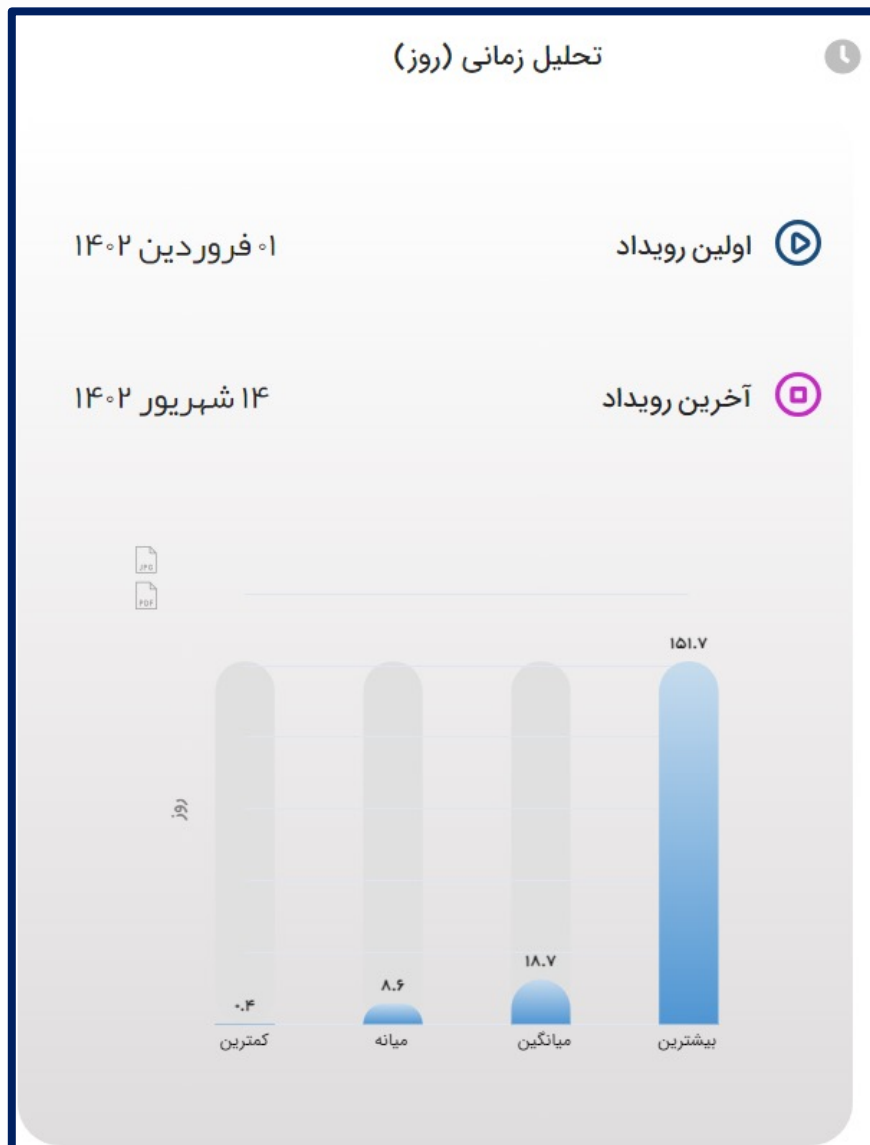
مشاوره های تیم بهفالب و تسلط تیم فنی بیمه سینا
جهت استخراج داده های مورد نیاز و دور از دسترس

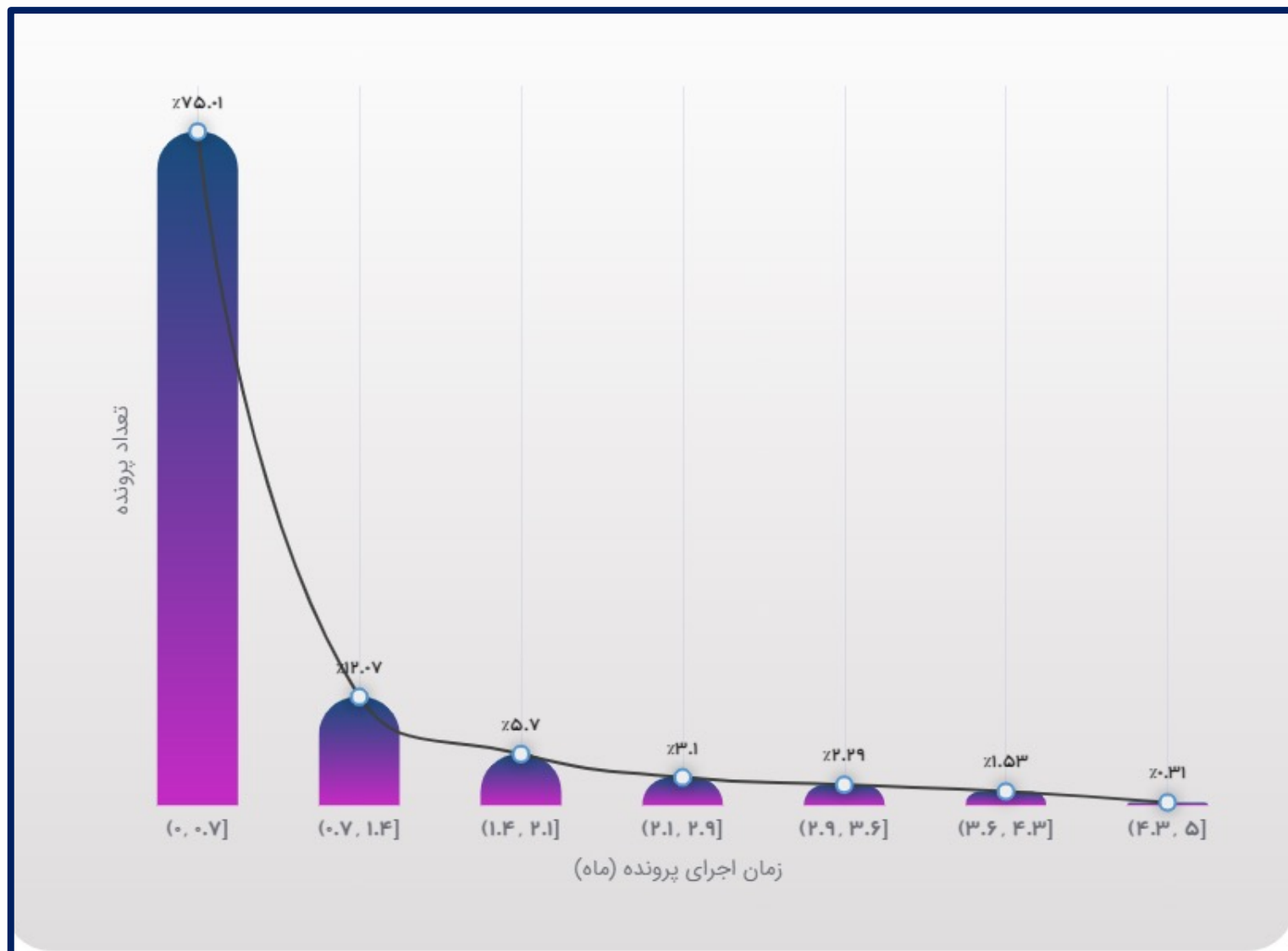
با بهفالب به چیزی در سازمان رسیدیم؟

برخی نتایج مهم از تحلیل عملکرد فرآیند پرداخت

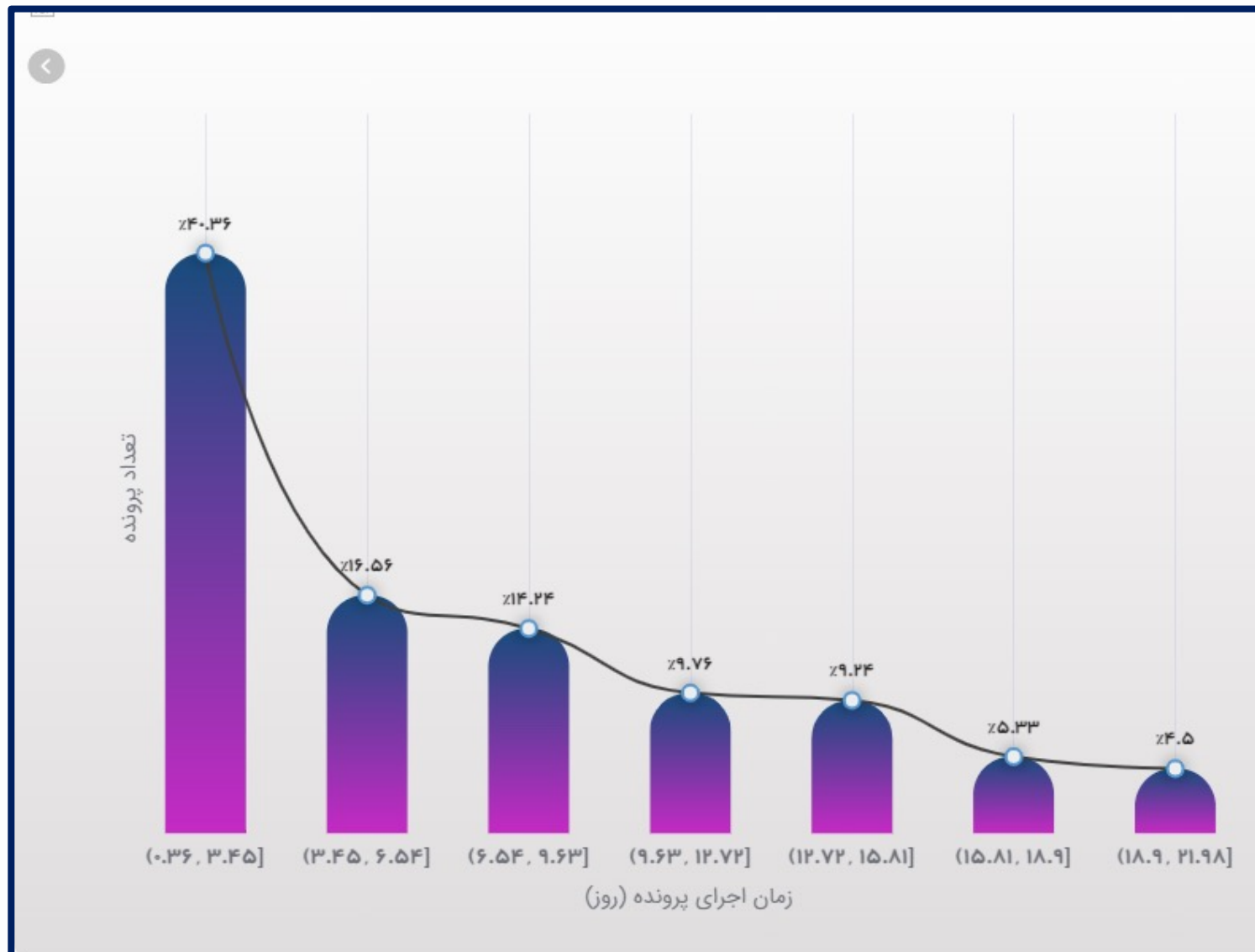
خسارت بیمه اتومبیل

پرونده‌های سال ۱۴۰۲

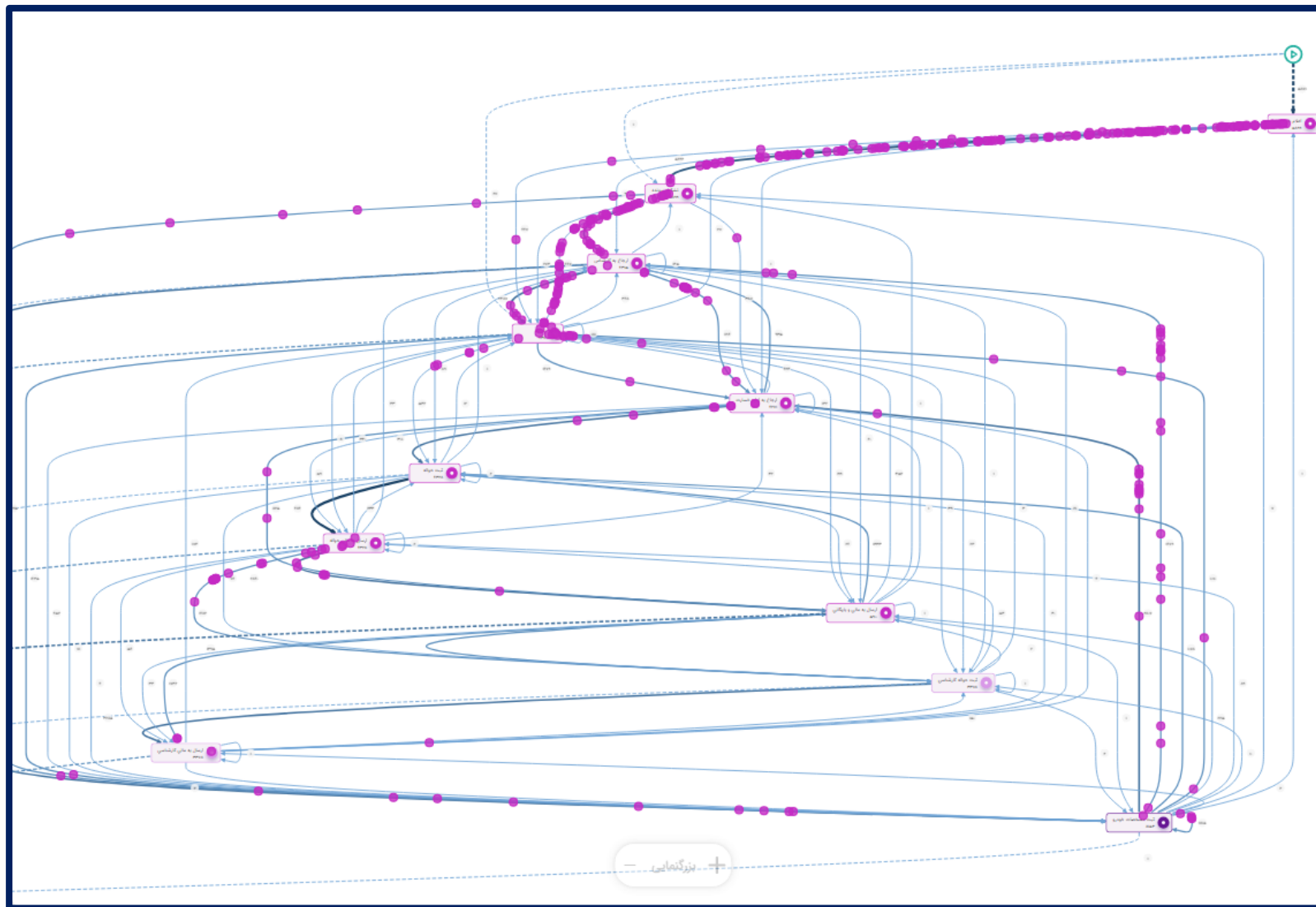




توزیع زمانی پرونده‌ها (۷۵٪ اول)







- اکثر کارهای فرآیند در روزهای **شنبه، دوشنبه و سه شنبه** انجام شده است.
- بیش از **۶۰ درصد** از کارهای فرآیند در ماه های **خرداد، تیر و مرداد** انجام شده است.
- حدود **۶۰ درصد** ثبت حواله ها در روزهای **یکشنبه، دوشنبه و سه شنبه** انجام شده است.
- **پیک کاری** این فرآیند ساعت **۱۶:۰۰-۱۵:۰۰** می باشد.

- اجرای فرآیند ۲۷ درصد از پرونده‌ها بیش از ۲۰ روز زمان برده است!
- در این پرونده‌ها:

- میانگین زمان اجرای فرآیند ۱/۷ ماه است.

- ثبت حواله کارشناسی با میانگین زمانی ۱۷ روز، فعالیت گلوگاهی فرآیند به شمار می‌رود.

- بازدید <-- ثبت حواله کارشناسی با میانگین زمانی ۴۹ روز، مسیر گلوگاهی فرآیند به شمار می‌رود.

- ۹۳ درصد از این پرونده‌ها تنها خسارت یک ماشین را ثبت کرده‌اند.

رسیدگی به **۸۴ درصد** از پرونده‌ها تنها در **۲۰ درصد** از واریانت‌ها صورت گرفته است.

۲۰ درصد واریانت‌های پرتکرار



تعریف پروژه‌های بهبود

۸۰ درصد باقی مانده از واریانت‌ها



یافتن استثناهای فرآیند

- در ۲۷ پرونده پس از بازدید، اعلام خسارت رخ داده است و به طور میانگین ۱.۱ ماه به طول انجامیده اند.

- در ۱۲ پرونده پس از ثبت حواله، بازدید رخ داده است.

ثبت دستی داده ها در سامانه توسط اپراتور در زمان اشتباه



شناخت نقاط کلیدی برای اتوماسیون فرآیند

- ۱۵۵ پرونده بیش از یک بار ثبت حواله کارشناسی داشته اند و به طور میانگین ۱.۹ ماه به طول انجامیده اند.
- ۵۷ پرونده در فرایند خود، بیش از ۲۰ گام را طی کرده اند و به طور میانگین ۱.۲ ماه به طول انجامیده اند.

پروژه‌های به‌بود انجام شده

راه اندازی سیستم امتیاز دهی و رتبه بندی شعب

با هدف کاهش زمان ارائه خدمات

		۱۰۰	۸۰	۵۰	۱۰	۰	۱۰	مرجع امتیازدهی	
رتبه	امتیاز	مدت زمان سرویس دهی شعبه						کل تعداد حواله ها	شرح
		بیشتر	چهار هفته	سه هفته	دو هفته	یک هفته	یک روزه		
۰	۵۰	۱۷%	۶%	۱۰%	۱۸%	۳۱%	۱۷%	۷,۰۳۰	حواله ثالث مالی
۰	۳۹	۲۵%	۸%	۱۲%	۱۷%	۲۸%	۱۰%	۴,۰۴۸	حواله اتومبیل بنده
۰	۴۱	۳۹%	۷%	۸%	۱۳%	۳۱%	۱۳%	۶۹۷,۱۷۲	حواله درمان؛ بیمه شده ها (تا ۱۵ مرداد)

		بیشتر	پنج ماهه	چهار ماهه	سه ماهه	دو ماهه	یک ماهه	کل تعداد حواله ها	شرح
رتبه	امتیاز	بیشتر	پنج ماهه	چهار ماهه	سه ماهه	دو ماهه	یک ماهه		
۰	۲۶	۳۶%	۱۵%	۱۱%	۱۱%	۲۶%	۲%	۱۷۵,۳۶۵	حواله درمان؛ مراکز درمانی (تا ۱۵ مرداد)

اتومبیل؛ تشکیل پرونده تا صدور حواله
درمان؛ پذیرش تا صدور حواله

افزایش تعهد اپراتورها به ثبت درست داده‌ها در سامانه

با اعمال سیستم نظارتی مناسب

برنامه‌ریزی برای رفع گلوگاه‌های فرآیند

پرسش و پاسخ