

AMADEUS LOCAL INSURANCE ПОЛУЧИЛ ПРИЗНАНИЕ

Доля туризма — 30% в структуре мировой торговли услугами, что по доходности вывело его на второе место, после добычи и переработки нефти.

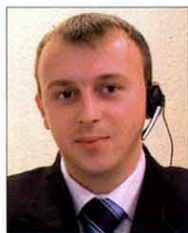
Рынок страхования

По оценкам Всемирной туристической организации, суммарные затраты на внутренний и международный туризм на нашей планете составляют сегодня 15% мирового валового продукта. Украина не исключение. Развитие туристической и курортной отраслей в нашей стране на протяжении последних трех лет характеризуется позитивной и устойчивой динамикой. Большинство операторов рынка стремятся создать новый, более европейский имидж украинскому туристическому продукту, который будет конкурентоспособен не только в нашей стране, но и за рубежом. Кроме того, уровень культуры и благосостояния украинского туриста вырос за последние годы. Туристы сами начинают осознавать, что их благополучие находится в их собственных руках. А потому и сфера туристического страхования является все более и более востребованной.



“На сегодняшний день рынок страхования туристов находится в стадии активного развития. Доля туристического страхования неуклонно увеличивается по отношению к другим продуктам страхования. Многие страховые компании, акцентирующие внимание на страховании автотранспорта и имущества, усиленно развивают страхование лиц, выезжающих за рубеж и путешествующих по Украине. Принцип наполнения комплексного страхового продукта для туристов классический. Однако каждая страховая компания старается сделать его уникальным, основываясь на своих возможностях и опыте” — утверждает Оксана Тищенко, начальник отдела личного страхования СК “Украинская страховая группа”.

Перспективы роста рынка туристического страхования можно оценить как исключительно позитивные при условии, конечно, продолжения общего экономического подъема Украины.



По мнению Игоря Грошевихина, менеджера корпоративного отдела компании “Телехаус Киев Международный туризм”, “украинский потребитель стал значительно более взыскательным к уровню обслуживания. Клиент всегда желает получать максимум возможного”.

На сегодняшний день рынок туристического страхования активно развивается в том числе за счет иностранных страховых компаний, специализирующихся на туристическом страховании. Так, в декабре 2006 года страховая компания Europäische Reiseversicherung AG (Австрия) открыла свое украинское представительство — СК “Европейское туристическое страхование” — которое возглавил бывший зампред правления СК “Европейский страховой альянс” Мирослав Бойчин.



“Наша цель — помогать людям при путешествиях по всему миру”, — отметил председатель правления СК Мирослав Бойчин. По его словам, “за два три года компания займет 50–60% рынка украинского туристического страхования, который оценивается в \$3–5 млн.”. Однако конкуренты отмечают, что большинство компаний уже заключили контракты со страховщиками, а поэтому новый игрок может рассчитывать лишь на 15% рынка за счет вытеснения небольших СК.

По оценкам страховщиков, объем

украинского рынка туристического страхования составляет всего лишь 3–6 миллиона долларов, но туристическое страхование считается одним из самых перспективных направлений. Этот оптимизм подтверждается данными Ассоциации турагентств Украины, согласно которым в 2007 году количество отдыхающих в Турции может увеличиться в 2 раза, в Египте — в 1,5, в Тунисе и на Кипре — втрое.

По мнению Леси Цюпак, менеджера по развитию регионов СК “Кий Авиа Гарант”, “рынок туристических услуг растет с каждым годом и, соответственно, растет спрос на туристическое страхование. Туристы хотят чувствовать себя в безопасности во время отпуска, и поэтому, в условиях жесткой конкуренции, туристические фирмы стремятся предоставить как можно больший спектр услуг, обеспечивая своим клиентам помощь и поддержку на время их путешествия. В связи с этим растет спрос на дополнительные страховые услуги, такие как страхование багажа, страхование туристов от невыезда, страхование ответственности туристической фирмы перед туристами. Сталкиваясь с теми или иными проблемами во время отпуска, бывалый путешественник стремится получить гарантии спокойного отдыха. В связи с этим наша компания ведет переговоры с туристическими компаниями по внедрению новых страховых услуг, а также предлагает клиентам компании медицинское страхование путешествующих”.

При этом активно развивается не только спектр услуг страхования, но и каналы продаж. Позитивно зарекомендовавшие себя страховые компании, имеют возможность продавать свои продукты on-line, а также посредством электронных автоматов, дистанционно принимая оплату за услуги страхования.

По словам Оксаны Тищенко, “страховая компания “Украинская страховая

группа” использует разнообразные элементы страховых продуктов с целью сделать свои услуги наиболее востребованными страховым рынком. В формировании пакета комплексного страхования туристов задействовано страхование багажа, автотранспорта, финансовых рисков, а не только медицинских затрат (классическое наполнение для туристических полисов)”.

Партнерство с Амадеус

Большинство страховых компаний, работающих в сфере туризма, так или иначе, взаимодействуют с Амадеус. Суть этого партнерства заключается в использовании возможностей Амадеус, как глобальной системы бронирования, для продвижения продуктов страховых компаний и увеличения продаж, а также в использовании IT-решений Амадеус, позволяющих установить продуктивное сотрудничество между агентами и туроператорами, с одной стороны, и страховыми компаниями, с другой. По словам Мирослава Бойчина, главы правления СК “Европейское туристическое страхование”, “эти два направления по партнерству с Амадеус являются наиболее привлекательными для любой страховой компании”.

“Сотрудничество с Амадеус является важным фактором в работе нашей компании с туристическими фирмами, позволяя конкурировать на рынке быстроразвивающихся страховых услуг и приспосабливаться к новым тенденциям и изменениям в туристической сфере” — соглашается с ним Леся Цюпак.

О каких же IT-решениях Амадеус, позволяющих упростить и повысить качество сотрудничества туристических компаний со страховыми компаниями, и тем самым существенно повысить качество обслуживания клиентов, идет речь?

Дело в том, что оформление договора страхования сегодня требует от агента не только аккуратности и внимательности при расчете страховой премии, но и ручной выписки страхового полиса, что давно стало архаизмом при выписке авиабилетов пользователями Амадеус.

Понимая потребности туристического рынка и его игроков, Амадеус

для Украины специально разработал продукт, предназначенный для полной автоматизации процесса продажи страховых продуктов. Речь о решении Amadeus Local Insurance.



СК “Эталон” является идеологом технологии Amadeus Local Insurance. Совместная разработка позволила создать прекрасный продукт как для работы менеджера по продаже авиаперелетов, так и для путешественника” — с гордостью отметила Зоя Сазонова, директор Департамента туристического страхования СК “Эталон”.

По словам Игоря Грошевихина, “Amadeus Local Insurance значительно ускорил процесс оформления страховых полисов. Оптимизация труда через внедрение новых технологий является одним из приоритетов компаний, работающих с данным решением. В “Телехаус Киев Международный туризм” Amadeus Local Insurance стал неотъемлемой частью работы. И именно простота работы с Amadeus Local Insurance составляет главное преимущество. Затрата времени сводится до минимума, что само по себе повышает эффективность обслуживания туристов. А, как известно, быстрота и надежность работы ведет к финансовому успеху”.

Таким образом, для агентств, использующих в своей повседневной работе

Amadeus Selling Platform (Vista), появилась возможность при помощи этого же инструмента оформить также и страховой полис. При нажатии на специальную пиктограмму открывается отдельное окно для работы со страховыми полисами, что очень удобно и способствует значительной экономии времени.

Данные для заполнения берутся из бронировки. Расчет стоимости происходит автоматически. Еще мгновение и полис (или договор страхования) отправляется на печать. Система настолько проста и удобна в использовании, что в некоторых случаях полис может быть вышущен всего несколькими щелчками мыши, иногда даже без использования клавиатуры.

Что это дает агенту? “Поскольку Amadeus Local Insurance — качественно новый продукт, то, соответственно, он имеет ряд бесспорных преимуществ. Во-первых, скорость создания, расчета и печати полиса страхования. Это достигается за счет идеи рационального использования возможностей Amadeus Selling Platform (Vista). Во-вторых, в отсутствии человеческого фактора по экспорту-импорту информации о застрахованных путешественниках между агентством и страховой компанией. В-третьих, возможность ошибок сведена практически к нулю. В-четвертых, и, возможно, самое главное — экономия драгоценного времени при обращении туриста по наступлению страхового события на так называемую валидацию полиса” — поясняет Зоя Сазонова.



Таким образом, использование Amadeus Local Insurance упрощает взаимодействие между агентством и страховой компанией, поскольку вся информация передается в режиме on-line. И в целом, выписка страхового полиса становится такой же удобной и логичной процедурой, как бронирование авиабилетов, отелей или автомобилей.

“На сегодня наша компания использует продукт Amadeus Local Insurance в работе с туристическим оператором “Телехаус Украина”. Использование данного программного обеспечения значительно облегчает контроль за поступлением страховых платежей и валидностью страховых полисов, а также ускоряет выписку договоров. В итоге, растет качество и скорость обслуживания клиентов, что не снижает уровня контролируемости процесса продажи услуг страхования и обслуживания застрахованных лиц. Применение в работе страховой компании таких инноваций значительно укрепляет ее имидж быстрорастущей, современной организации, которая динамично вводит и развивает инструменты высоких технологий в своей работе” — рассказывает Оксана Тищенко.

Для агентств, которые пока не используют Amadeus Selling Platform (Vista), может быть установлена специальная версия системы, с единственным отличии-

ем — данные о путешествующих нужно вводить вручную.

Судя по всему, Amadeus Local Insurance ждут большие перспективы, поскольку данный продукт способен не только облегчить сотрудничество между страховыми компаниями, агентствами и туроператорами, но и принести ощутимую прибыль. “Сейчас ежегодный прирост платежей по этому виду страхования в нашей компании составляет не менее 30%. В летний период под страховую поддержку мы принимаем ЕЖЕДНЕВНО 1-1,5 тысячи человек. В будущем мы предполагаем увеличение этого объема не только за счет количества туристов, но и за счет развития продаж более дорогих, и соответственно, большего наполнения страховыми услугами полисов” — делится опытом Зоя Сазонова.

Убеждены в экономической целесообразности работы с данным решением Amadeus и в других компаниях. Так, Леся Цюпак отмечает: “Экономической выгоды по использованию Amadeus Local Insurance наша компания пока просчитать не может, так как мы только начали работать с данной программой. Но мы убеждены, что это всего лишь вопрос времени. Поскольку при увеличении объемов продаж, а также в разгар сезона туристичес-

кие компании стремятся упростить и ускорить процесс выписки полисов, в том числе и страховых. Amadeus Local Insurance обеспечивает полную автоматизацию работы агентств — расчет тарифов, печать полиса, а также создание отчетов о продаже, аннуляции и возврату страховых полисов. Это позволяет обслуживать как можно большее число клиентов и увеличить доходы компании. Более того, мы имеем возможность подключить к работе с нами большее количество компаний, что, несомненно, также повлияет и на нашу прибыль”.

Таким образом, имея весь мир на своем рабочем столе, сегодня туроператор в режиме on-line может обработать практически любой запрос клиента. А совершенствование сервиса невозможно без постоянной модернизации информационно-технической составляющей в работе агентств.

По словам Игоря Грошевихина, “сотрудничество с Amadeus помогает безвозвратно оставить позади те времена, когда туристу приходилось часами ждать ответов на свои вопросы. Причем с каждым годом количество и качество функциональных возможностей системы бронирования растет стремительными темпами. Задача туристических компаний теперь заключается лишь в том, чтобы успевать осваивать и применять на практике новшества информационных технологий. Без этого сохранить репутацию на рынке уже невозможно”.

Согласны с этим и страховые компании. Так, Зоя Сазонова подчеркивает, что “СК “Эталон” дорожит сотрудничеством с Amadeus и надеется в дальнейшем развивать новые проекты”.

Таким образом, сегодня, любое агентство — пользователь Amadeus может не только упростить своим сотрудникам работу со страховыми полисами, минимизировать или вообще исключить ошибки, но — и это главное — существенно повысить качество обслуживания своих клиентов. Безусловно, эти “дивиденды” от использования IT-решений Amadeus возможны не только в области туристического страхования, но и в любом другом сегменте туристического рынка.

