

РЕАЛЬНОСТЬ. СТРАХОВАНИЕ. БУДУЩЕЕ



# FINTECH & INSURETECH

Рынок Insuretech активно начал развиваться в последние годы (2011 - 131m\$, 2015 - 2,7B)

Insuretech сильно отстает во всем мире от Fintech

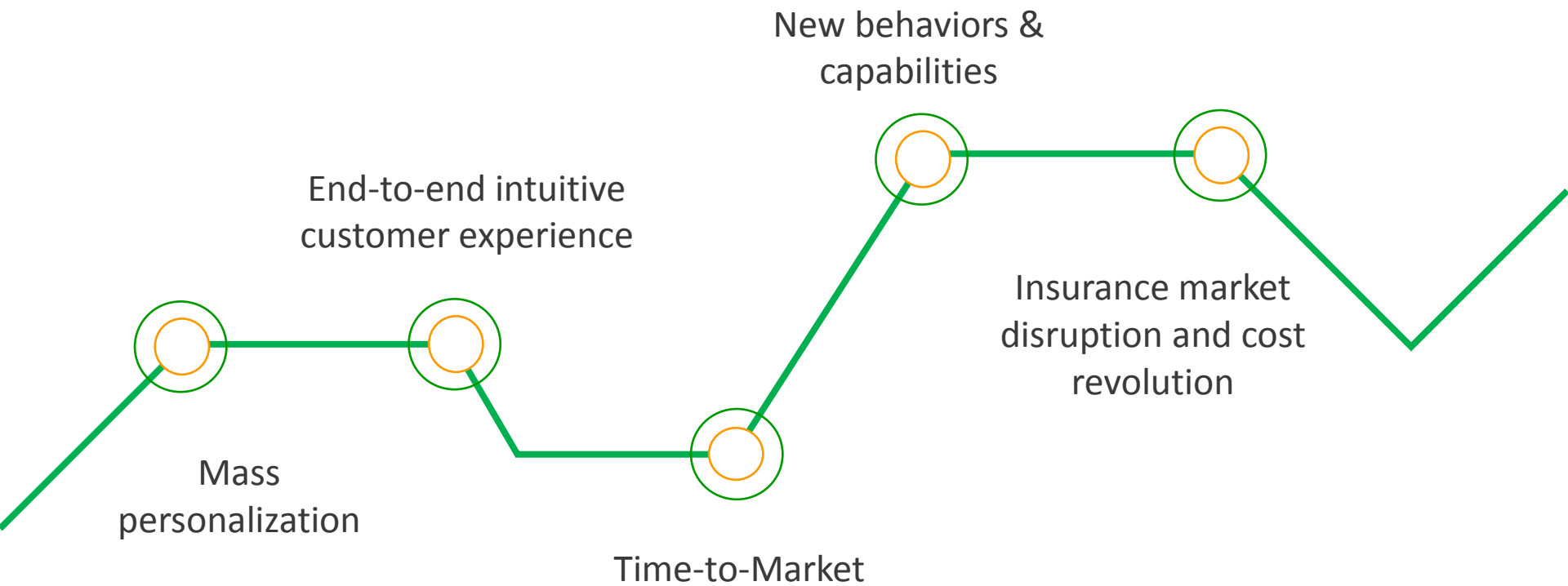
Во всем мире низкий уровень удовлетворенности от покупок в онлайн канале продаж страхования

3 из 5 больших раундов в США в 2016 по венчурным инвестициям в FT были в страховые компании

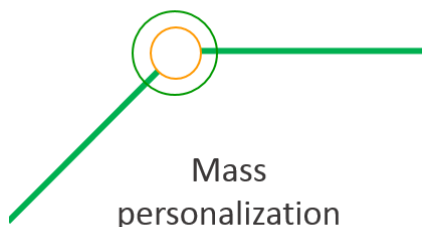
Страховые компании активно инвестируют и создают инфраструктуру для запуска проектов со стартапами



# ТРЕНДЫ Развития рынка



## ТРЕНДЫ Развития рынка



Передел рынка в пользу компаний, находящих способы предложить клиенту ровно то, что ему нужно.

«Кто умеет правильно интерпретировать данные - владеет клиентом»

- От конвейера к персонифицированным продуктам
- Сбор разрозненных и не упорядоченных данных о людях из всех возможных источников
- Модульная система создания продуктов

## Вызовы

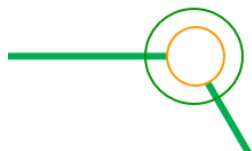
Для продуктов	Для процессов	Для структуры
<ul style="list-style-type: none"><li>• Переход от разработки атомарных продуктов с заданным набором свойств к атомарной модульности: одно свойство продукта - один модуль, с последующей моментальной возможностью собирать из модулей персонализированный продукт с переменным количеством свойств под нужды конкретного человека (потребителя)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Переход от принципа: «кто обладает информацией - владеет миром», к «кто умеет правильно интерпретировать данные - владеет клиентом»</li><li>• Полная автоматизация не только операционных процессов, но и процесса разработки и кастомизации продукта</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Создание замотивированных команд специализированных на сборе, обработке, интерпретации и монетизации данных о клиентах</li><li>• Размывается понятие подчиненности в орг структуре, переход к подчиненности цели.</li></ul>

## ТРЕНДЫ Развития рынка

End-to-end intuitive customer experience

Взаимодействие с клиентом через мобильные сервисы.

Перевод клиентов на полное самообслуживание.



- Вовлечение и интерактивное взаимодействие клиента с компанией
- Интуитивно понятная экосистема
- Самообслуживание
- Новые компетенции: психологи (поведение, эмоциональная реакция), дизайнеры интерфейсов, data scientists

## ВЫЗОВЫ

Для продуктов	Для процессов	Для структуры
<ul style="list-style-type: none"><li>• Создание продуктов формирующих экосистему для клиента</li><li>• Переход к самообслуживанию через мобильные сервисы</li><li>• Продукты с использованием IoT, носимых устройств, телематики</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Полностью безбумажные процессы</li><li>• Полная автоматизация</li><li>• Построение процессов от клиента (full customer journey)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Выстраивание структуры не от функциональности блоков (клиентский сервис, экспертиза, урегулирование), а от каналов взаимодействия с клиентом (личный кабинет, мессенджеры, телефон, близкий круг, партнеры)</li></ul>

## ТРЕНДЫ Развития рынка



Agile подход позволяет быстро прототипировать идею и выводить продукт на рынок в сжатые сроки/

Time-to-Market

**Скорость вывода на рынок новых идей и продуктов – ключевой фактор успеха.**

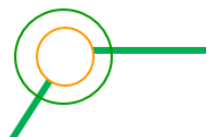
- Развитие подходов в изучении клиентского опыта
- Design thinking, глубокая проработка пути взаимодействия клиента (customer journey)
- Самоорганизация и развитие потенциала команд и конечных сотрудников
- Отказ от классических способов управления проектами (каскадное планирование до мелочей) к agile/scrum

## Вызовы

Для продуктов	Для процессов	Для структуры
<ul style="list-style-type: none"><li>• Скорость вывода на рынок новых идей и продуктов становится ключевым фактором успеха - отстающие и медлительные компании теряют клиента в пользу быстро адаптирующихся малых независимых команд</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Полная автоматизация</li><li>• Тесное взаимодействие Change и Run при прототипировании, запуске продуктов</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Структура, поддерживающая быструю скорость изменений</li><li>• Отказ от каскадной методологии создания продуктов</li><li>• Активное привлечение психологов к разработке продуктов</li></ul>

## ТРЕНДЫ Развития рынка

New behaviors & capabilities



Поиск правильных сотрудников с инновационным мировоззрением и четкой самоорганизацией.

Выявление потребностей клиентов и акцент на их удовлетворении/

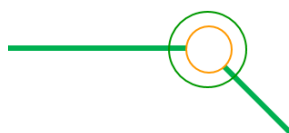
- Новые модели поведения и компетенции
- Создание малых независимых команд
- Автоматизация RUN процессов
- Быстрый переход от идеи к прототипу решения
- Использование технологии design thinking в разработке продуктов
- Развитие коммуникаций внутри компании и между командами, внедрение культуры 'show and tell'

## ВЫЗОВЫ

Для продуктов	Для процессов	Для структуры
<ul style="list-style-type: none"><li>• Большое количество новых продуктов на рынке, потребует точного описания их характеристик и преимуществ, чтобы обратить внимание пользователей</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Коммуникации и интерактивное взаимодействие</li><li>• Адаптация под потребности клиента</li><li>• Полная автоматизация RUN</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Изменение качества персонала, активная охота за талантами</li><li>• Децентрализация</li><li>• Отсутствие жесткой иерархии</li></ul>



## ТРЕНДЫ Развития рынка



Insurance market  
disruption and cost  
revolution

Оперативное и постоянное внедрение новых технологий, приводит к сокращению затрат на создание инноваций, привлечению новых пользователей

**Крупные компании и лидеры рынка конкурируют не друг с другом на рынке, а со стартапами из других отраслей.**

- Современные технологии в IT, области управления проектами и мотивированные стартапы активно влияют на ландшафт страхового рынка и меняют его коренным образом
- Массовое внедрение новых технологий ведет к революции в снижении издержек при разработке и поддержке новых продуктов.
- Организация баз данных на технологии Blockchain

## Вызовы

Для продуктов	Для процессов	Для структуры
<ul style="list-style-type: none"><li>• Продукты под потребности клиентов, а не по отраслям</li><li>• Быстрое обрращение новыми свойствами продуктов</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Упор на самообслуживание</li><li>• Гибкость в перестройке</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Горизонтальные связи, под проекты</li><li>• Отсутствие иерархии/ децентрализация</li></ul>



# MOBILITY – НЕОТЪЕМЛЕМАЯ ЧАСТЬ ЖИЗНИ

2020  
год

6 миллиардов людей всегда на связи

114  
минут

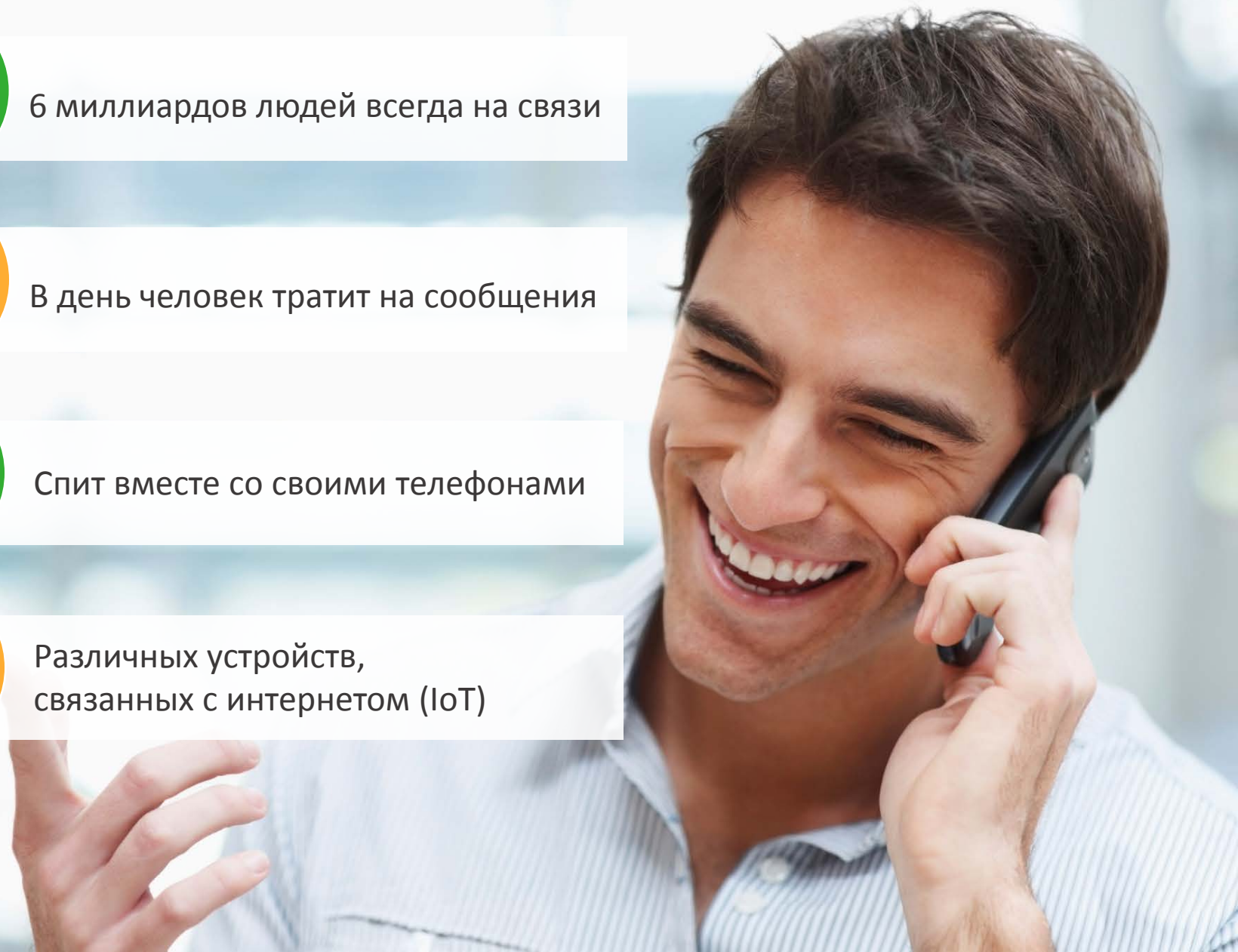
В день человек тратит на сообщения

50%  
людей

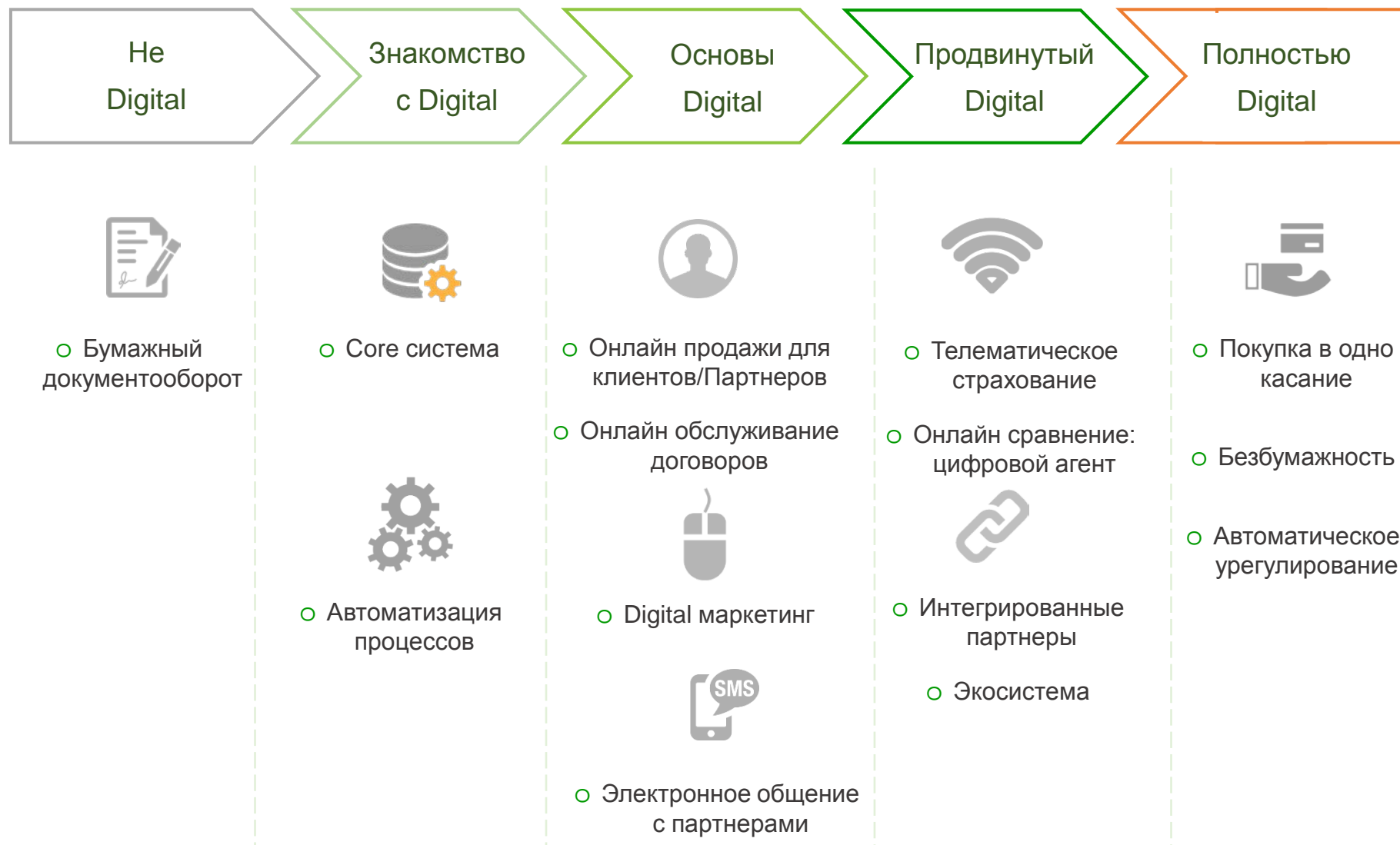
Спит вместе со своими телефонами

20+  
млрд

Различных устройств,  
связанных с интернетом (IoT)



## Этапы перехода к Digital компании



# Первая в России Insure Lab

## ОСНОВНЫЕ ТЕМЫ

Инновационная медицина

Телематические решения

Системы обработки данных

Новые каналы продаж

Blockchain

Выявление мошенничества

Машинное обучение

Модели поведенческого скоринга



# РАБОТА СО СТАРТАПАМИ

## Задачи

- Посмотреть на весь срез стартапов в России в области страхования и fintech за ограниченное количество времени всей командой
- Заявить о интересе в инновациях для рынка и внутри банка
- Провести первые мероприятия в группе Сбербанк формата StartUp Speed Dating

## Активности

- Взаимодействие с венчурным фондом Сбербанка Digital Ventures
- Первая в России Insure lab
- Взаимодействие с Фондом по 3 компаниям
- Проведение StartUp сессий
- Регистрация доменов

## Достижения

- 3 стартап-сессии
- Участники: представители существующего бизнеса, так и новые команды
- Оператор мероприятия - Rusbase
- 21 финалист из 139 заявок (+ 18 из 76 Blockchain Speed Dating)
- Новые продукты в области страхования, новые каналы продаж страховых продуктов, системы лояльности, мобильные решения в области страхования





# ПРИНЦИПЫ ФОРМИРОВАНИЯ SCRUM-КОМАНДЫ

5-9

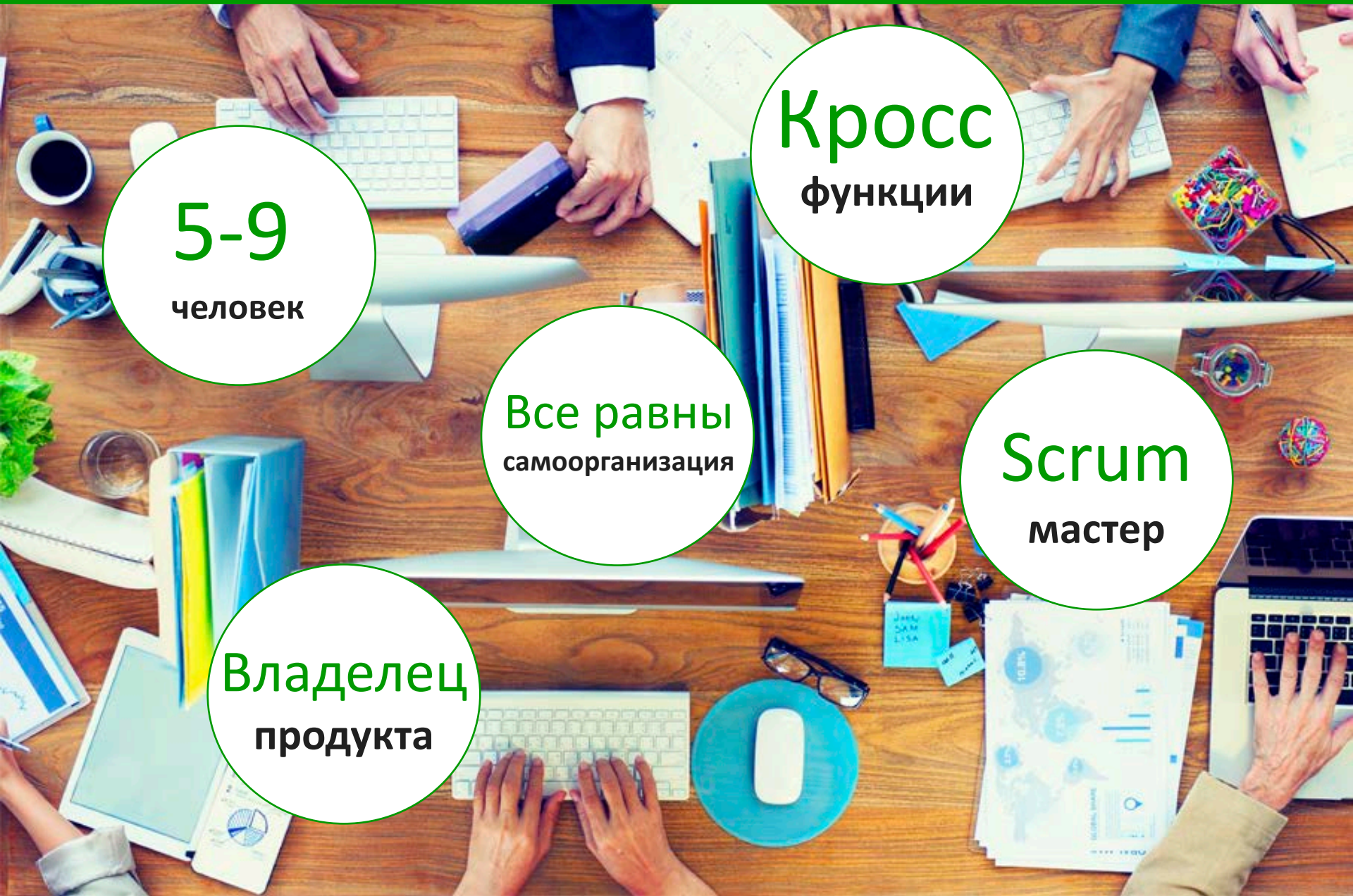
человек

Кросс  
функции

Все равны  
самоорганизация

Scrum  
мастер

Владелец  
продукта



# AGILE Manifesto

## **Agile/Scrum**

замотивированные  
малые команды  
профессионалов

## **Готовность к изменениям**

важнее следования  
первоначальному  
плану

## **Люди и взаимодействие**

важнее процессов  
и инструментов

## **Сотрудничество с заказчиком**

важнее  
согласования  
условий контракта

## **Работающий продукт**

важнее  
исчерпывающей  
документации



“

Когда платформа будет функционировать на совершенно других принципах – за счет работы маленьких команд, – это потребует совершенно других принципов от людей, другой культуры работы – горизонтальной.

В новый век с текущей культурой не войти.

Герман Греф

”

МЫ ГОТОВЫ СОЗДАВАТЬ БУДУЩЕЕ СТРАХОВОГО РЫНКА

 **НАЧАТЬ**

 **ВОПРОСЫ**

