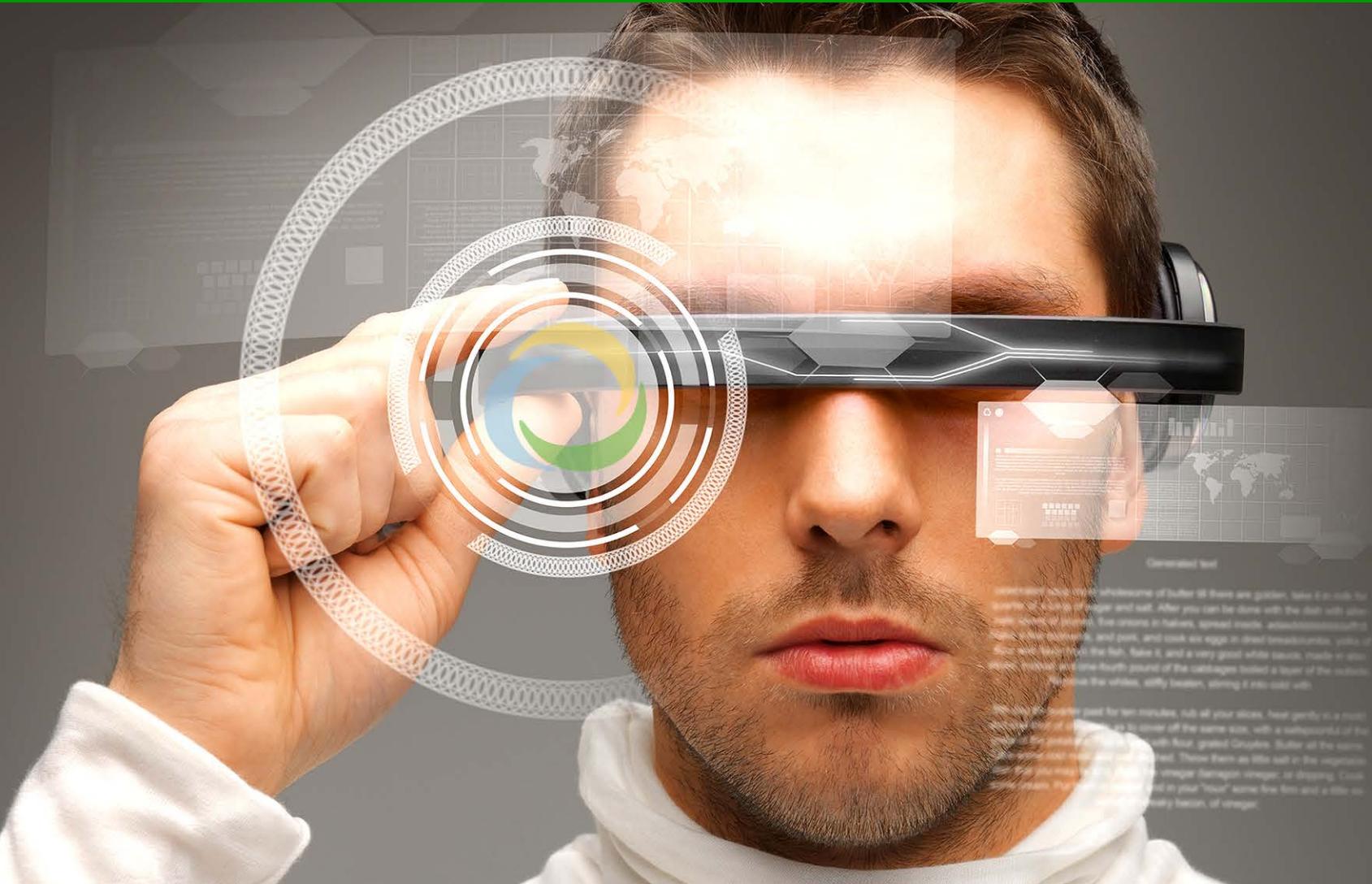




РЕАЛЬНОСТЬ. СТРАХОВАНИЕ. БУДУЩЕЕ



FINTECH & INSURETECH

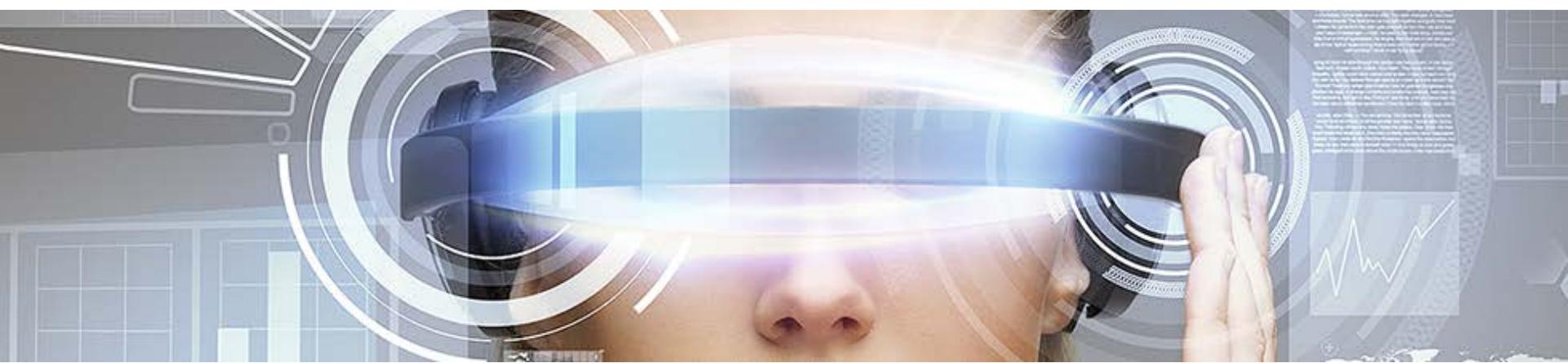
Рынок Insuretech активно начал развиваться в последние годы (2011 - 131м\$, 2015 - 2,7В)

Insuretech сильно отстает во всем мире от Fintech

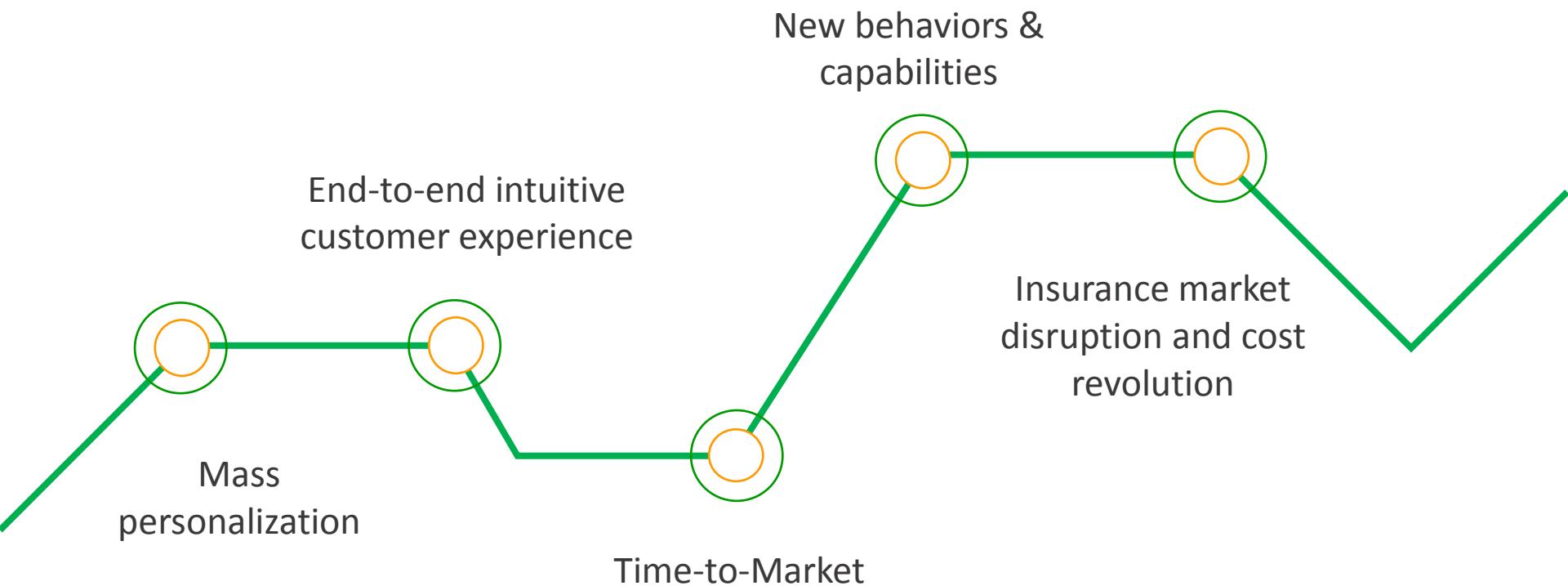
Во всем мире низкий уровень удовлетворенности от покупок в онлайн канале продаж страхования

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

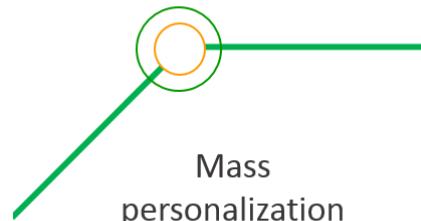
Страховые компании активно инвестируют и создают инфраструктуру для запуска проектов со стартапами



ТРЕНДЫ Развития рынка



ТРЕНДЫ Развития рынка



Mass personalization

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

«Кто умеет правильно интерпретировать данные - владеет клиентом»

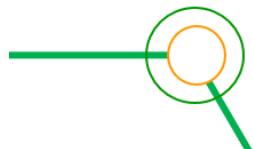
- От конвейера к персонализированным продуктам
- Сбор разрозненных и не упорядоченных данных о людях из всех возможных источников
- Модульная система создания продуктов

Вызовы

Для продуктов	Для процессов	Для структуры
<ul style="list-style-type: none">• 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)	<ul style="list-style-type: none">• Переход от принципа: «кто обладает информацией - владеет миром», к «кто умеет правильно интерпретировать данные - владеет клиентом»• Полная автоматизация не только операционных процессов, но и процесса разработки и кастомизации продукта	<ul style="list-style-type: none">• Создание замотивированных команд специализированных на сборе, обработке, интерпретации и монетизации данных о клиентах• Размывается понятие подчиненности в орг структуре, переход к подчиненности цели.

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

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">• 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	<ul style="list-style-type: none">• Полная автоматизация• Тесное взаимодействие Change и Run при прототипировании, запуске продуктов	<ul style="list-style-type: none">• Структура, поддерживающая быструю скорость изменений• Отказ от каскадной методологии создания продуктов• Активное привлечение психологов к разработке продуктов

ТРЕНДЫ Развития рынка

New behaviors & capabilities



Поиск правильных сотрудников с инновационным мировоззрением и четкой самоорганизацией.

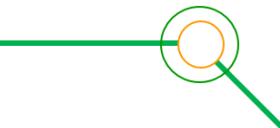
Выявление потребностей клиентов и акцент на их удовлетворении/

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

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

MOBILITY – НЕОТЪЕМЛЕННАЯ ЧАСТЬ ЖИЗНИ

2020

год

114

минут

50%

людей

20+

млрд

6 миллиардов людей всегда на связи

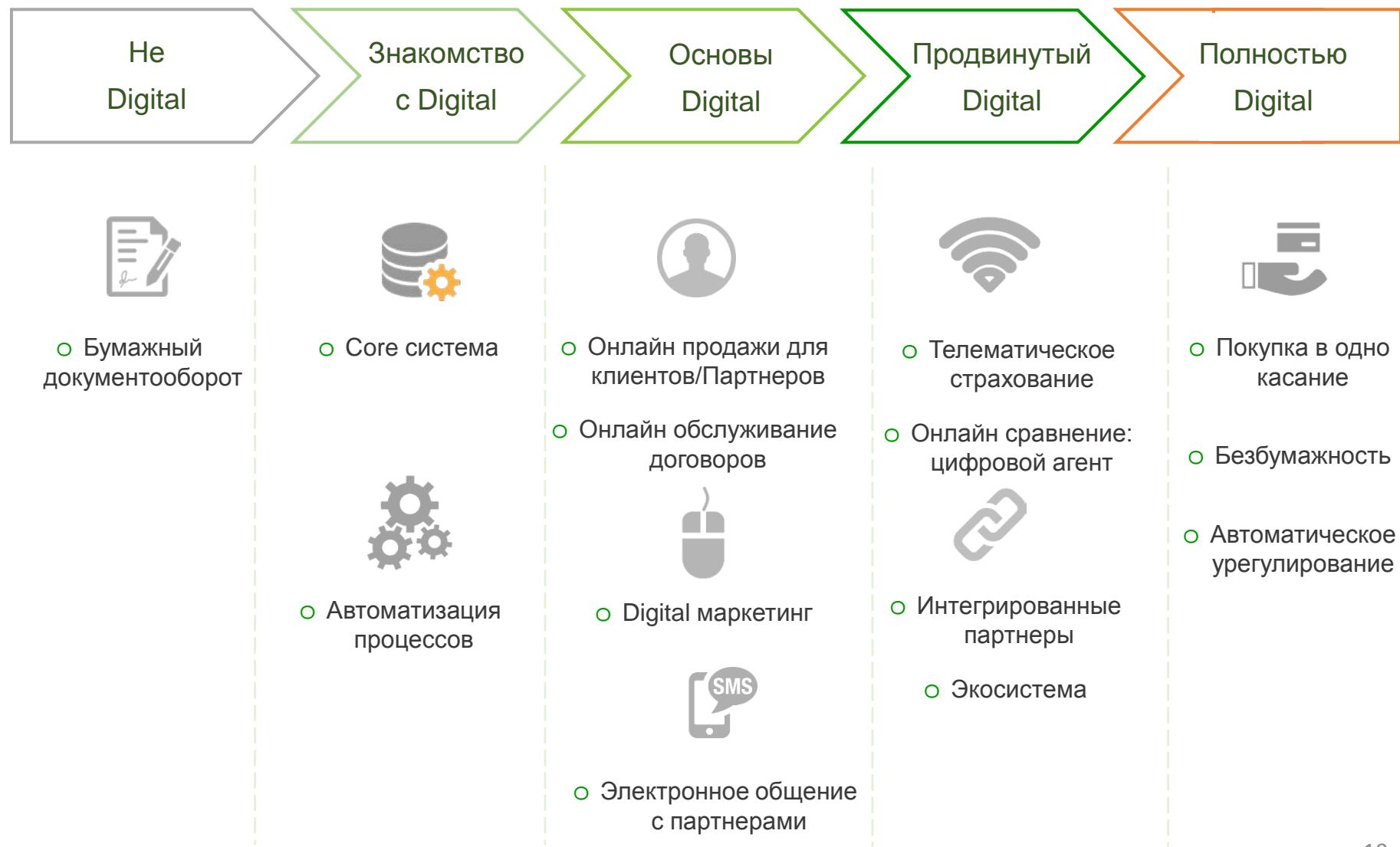
В день человек тратит на сообщения

Спит вместе со своими телефонами

Различных устройств,
связанных с интернетом (IoT)



Этапы перехода к Digital компании



Первая в России Insure Lab

Основные темы

Иновационная медицина

Телематические решения

Системы обработки данных

Новые каналы продаж

Blockchain

Выявление мошенничества

Машинное обучение

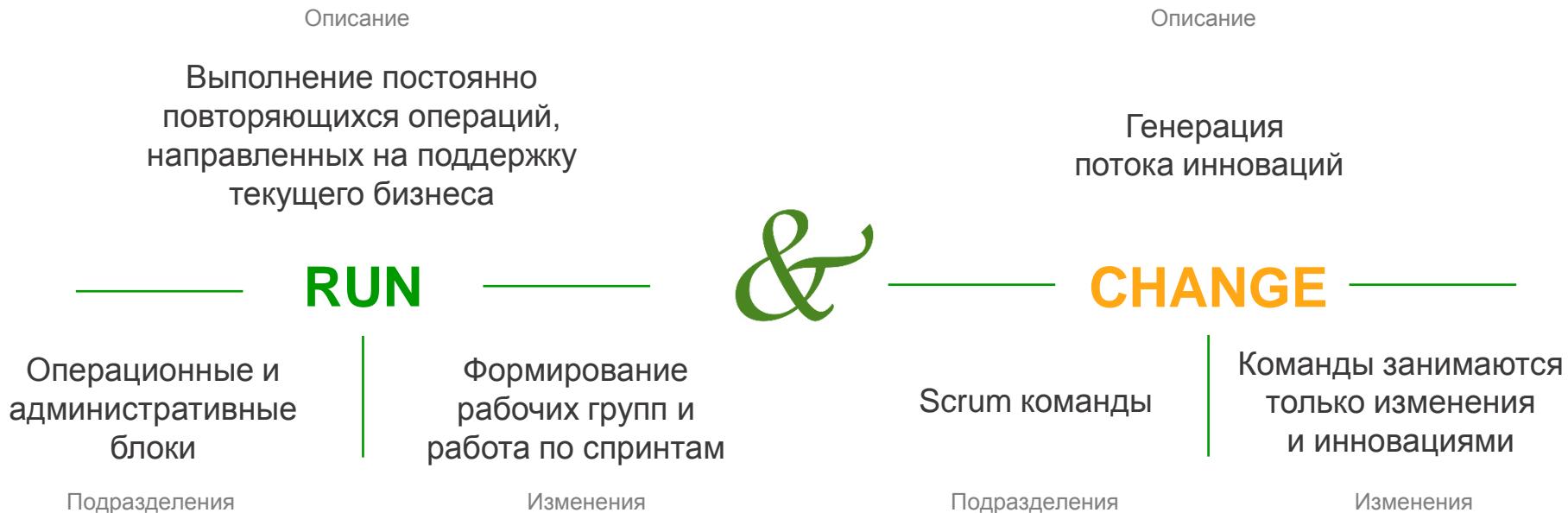
Модели поведенческого scoring



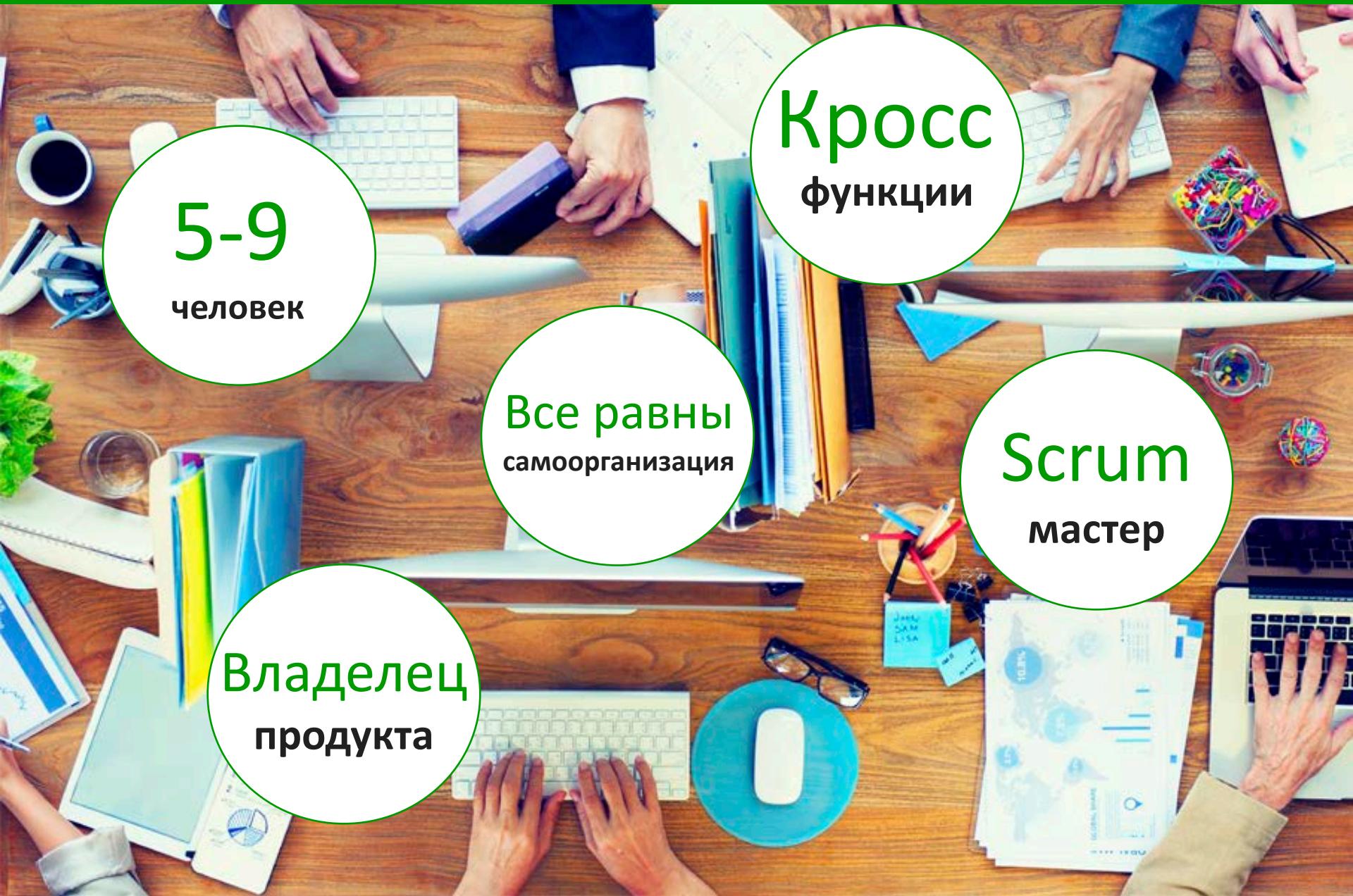
РАБОТА СО СТАРТАПАМИ

Задачи	Активности	Достижения
<ul style="list-style-type: none">Посмотреть на весь срез стартапов в России в области страхования и fintech за ограниченное количество времени всей командойЗаявить о интересе в инновациях для рынка и внутри банкаПровести первые мероприятия в группе Сбербанк формата StartUp Speed Dating	<ul style="list-style-type: none">Взаимодействие с венчурным фондом Сбербанка Digital VenturesПервая в России Insure labВзаимодействие с Фондом по 3 компаниямПроведение StartUp сессийРегистрация доменов	<ul style="list-style-type: none">3 стартап-сессииУчастники: представители существующего бизнеса, так и новые командыОператор мероприятия - Rusbase21 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

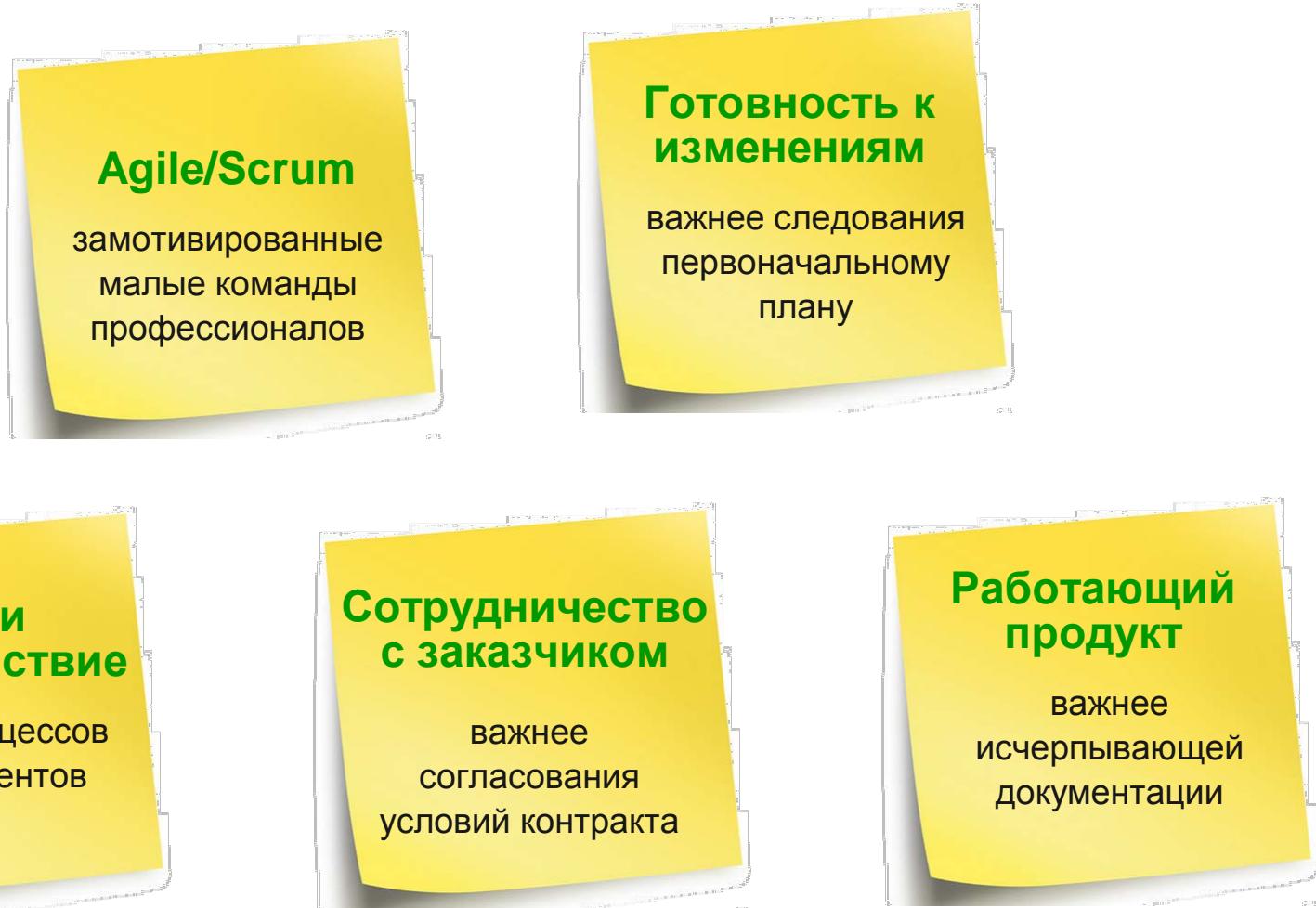
Изменение организационной структуры. Разделение процессов и изменений



ПРИНЦИПЫ ФОРМИРОВАНИЯ SCRUM-КОМАНДЫ



AGILE Manifesto



“

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

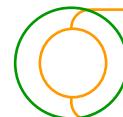
”



МЫ ГОТОВЫ СОЗДАВАТЬ БУДУЩЕЕ СТРАХОВОГО РЫНКА



НАЧАТЬ



ВОПРОСЫ

