



УНІКАЛЬНІ СТРАХОВІ РІШЕННЯ



UNIQA UA

7th Health Insurance Forum
(re)Thinking

17.06.16

UNIQA Insurance Group - один із лідерів страхового ринку Австрії, і одна з провідних страхових груп в країнах Центральної та Східної Європи

UNIQA Group

- ✓ 19 країн Європи
- ✓ 6,064 млн. євро страхових премій
- ✓ 19 млн. договорів страхування
- ✓ 10 млн. клієнтів
- ✓ 14,336 співробітників
- ✓ Standard & Poor's A-/stable
- ✓ Лідер ринку медичного страхування Австрії



Страхова компанія «УНІКА» — один з лідерів страхового ринку України.

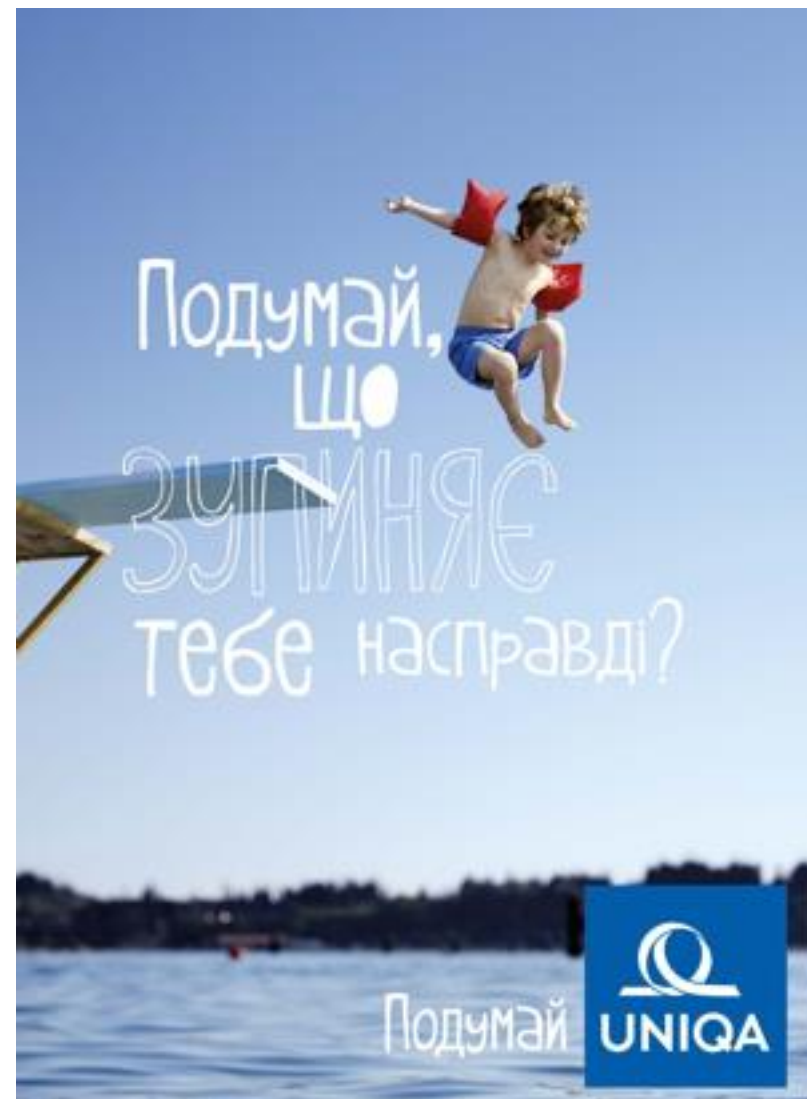
УНІКА в Україні

- ✓ Всі види ризикового страхування та страхування життя
- ✓ Страхові премії 1 008 058,00 тис. грн.
- ✓ Страхові резерви 463 417,00 тис. грн.
- ✓ Власний капітал 360 306,00 тис. грн.
- ✓ Більше 700 тис. активних клієнтів
- ✓ 990 співробітників



УНІКА Медичне страхування

- ✓ Третє місце на ринку медичного страхування України у 2015 р.
- ✓ Більше 25 тисяч осіб забезпечені надійним медичним страхуванням у 2015 році
- ✓ Страхові премії з медичного страхування 155 336,00 тис. грн.
- ✓ Цілодобова медична допомога (24/7)
- ✓ Власний медичний контакт центр
- ✓ Партнерська мережа з більш ніж 1800-ми медичними закладами по всій Україні
- ✓ Контроль якості послуг



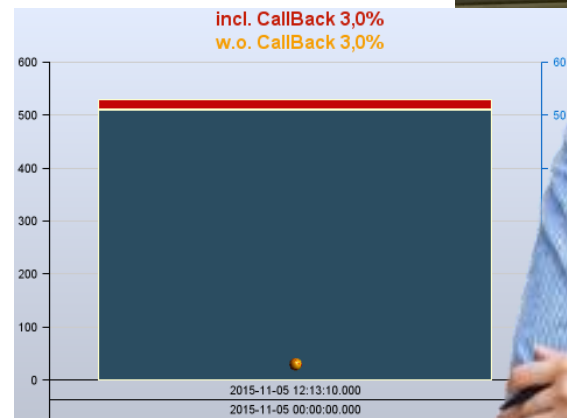
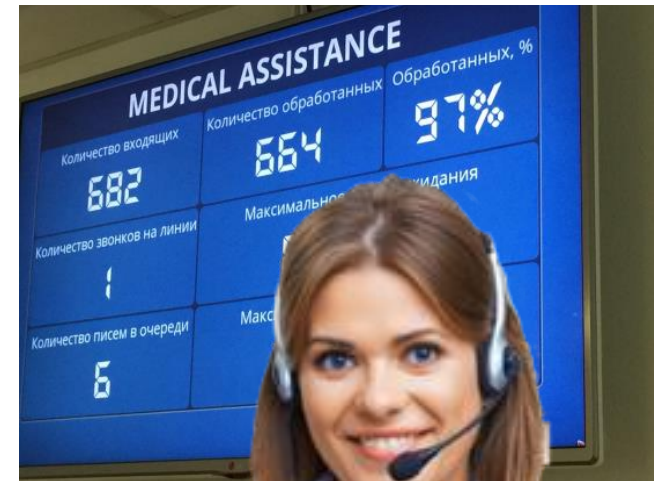
Параметр	2016	2012	Переваги власного контакт-центру UNIQA
Клієнти	25 753	12 000	✓ Гнучкість
Технічне забезпечення	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cisco ✓ Siebel ✓ COGNOS 	Word Excel	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Якісна звітність ✓ Планування сезонних коливань
Співробітники	65	20	✓ Середня тривалість роботи співробітника асистансу – 2 роки
Кількість персоналу, що задіяні в обробці вхідних звернень за добу	48	12	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Зниження навантаження на одного співробітника ✓ Контроль якості роботи ✓ Широкі можливості заміни ✓ Розподіл функцій лікарів
Альтернативні канали зв'язку	<ul style="list-style-type: none"> ✓ SMS-інформування ✓ E-mail ✓ Пріоритет невідкладної допомоги ✓ Call-back 	E-mail	✓ Контроль пікових навантажень



	Співвідношення «необроблених» до загальної кількості вхідних дзвінків	SLA - співвідношення оброблених дзвінків в 20 секунд до загальної кількості вхідних
Березень 2016	6,3	71,8
Квітень 2016	4,7	83,6
Травень 2016	5,5	82,5

- Середнє навантаження на одного співробітника у робочі години роботи асистансу (кількість звернень від застрахованих) – 70 дзвінків (з 09:00 до 18:00 в робочі дні)
- Кількість вхідних звернень від застрахованих з ДМС за одну добу - від 1000 звернень (показники можуть змінюватись в залежності від сезонності)

- Використання технологій для своєчасної обробки дзвінків та контролю якості обслуговування
- Постійна робота над мінімізацією «втрачених» дзвінків та сервісним обслуговуванням протягом 20 секунд
- Контроль якості розмов
- Аналіз результатів та надання інформації клієнту
- Робота з клініками та партнерами для відслідковування якості послуг



Подумай



Надання нашим Клієнтам та Партнерам
якісних і професійних послуг.

УНІКА за порядність та взаємовигідне
партнерство.

За необхідності, готові надати додаткові
матеріали за Вашим запитом.

Дякуємо за увагу!

Пріоритети УНІКА

