



**Автоматизация сопровождения  
договоров ДМС**

**Татьяна Ходан  
Управление по работе с персоналом**

**Конференция СБ «Малакут»**

**октябрь 2013**

# ОТП Банк

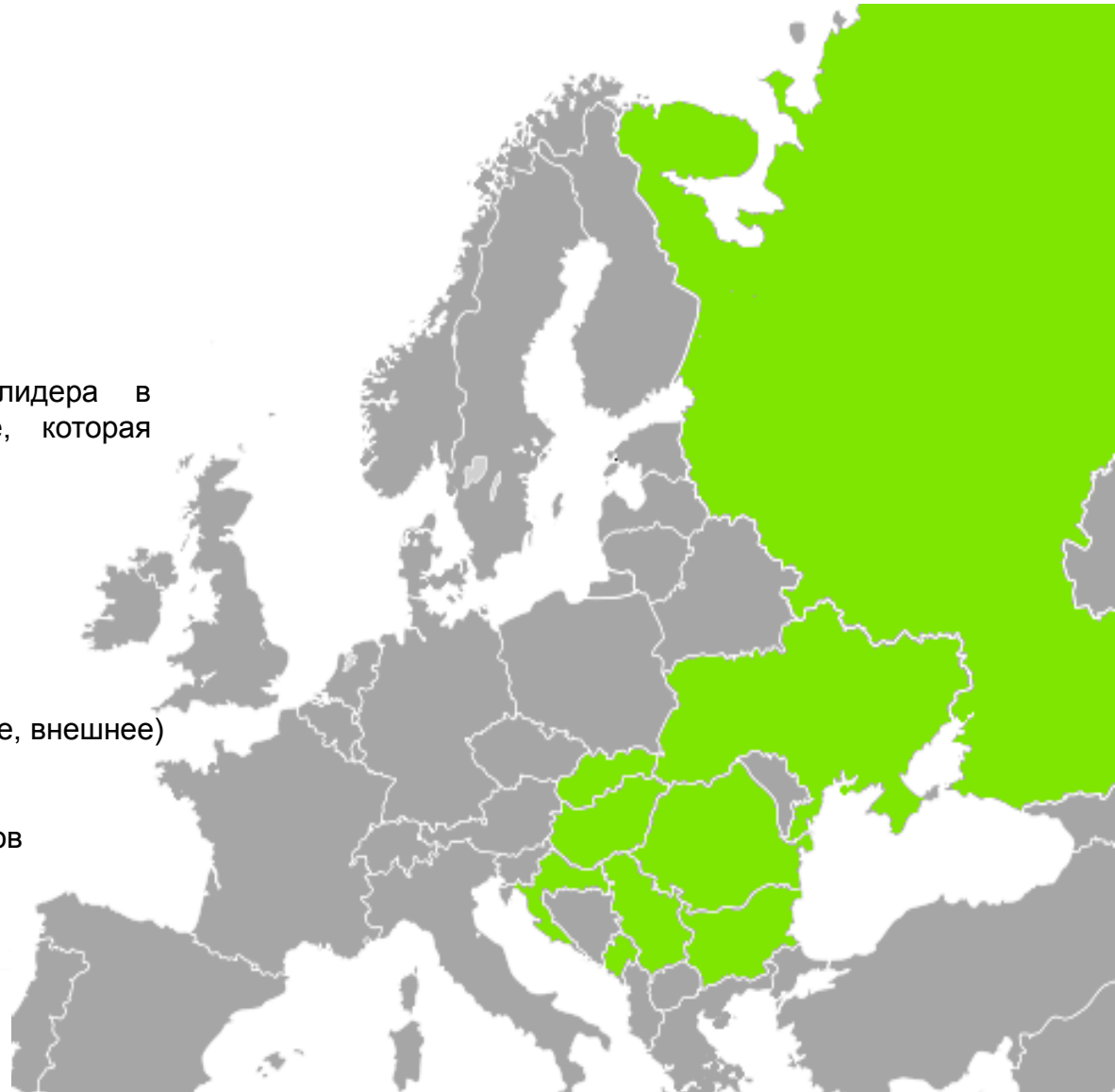
## ОТП Банк (Украина)

- 1998 год основания
- 6 605 сотрудников
- более 2500 застрахованных

входит в состав OTP Group, лидера в Центральной и Восточной Европе, которая оказывает услуги в 9-ти странах.

## Пакет льгот и компенсаций

- ДМС, НС
- Система премирования
- Обучение сотрудников (внутреннее, внешнее)
- Корпоративная мобильная связь
- Корпоративный автомобиль
- Льготное кредитование сотрудников
- Материальная помощь
- Спортивные мероприятия
- Дополнительные 4 дня отпуска



# Активности в направлении Health Management



# Система Health Management

## ОТР Bank за здоровый образ жизни

**Здоровье сотрудников** – ключевая ценность и одно из приоритетных направлений в управлении персоналом:

- ✓ Программы ДМС, НС;
- ✓ Спортивные мероприятия для сотрудников;
- ✓ Пропаганда здорового образа жизни среди детей сотрудников.

## Программы для сотрудников

- ✓ **Классик\*** – линейные сотрудники, родственники руководителей;
- ✓ **Элит\*** – руководители;
- ✓ **ВИП** – Правление Банка и их семьи;
- ✓ **Детские программы\***

\* линейные сотрудники могут оформить страховку для своих родственников (3 человека) за собственный счет по корпоративному тарифу

**ЗАБОТА:** ОТР Bank заботится о здоровье сотрудников и их близких

**ВОЗМОЖНОСТИ:** Сотрудники получают медицинскую помощь и сопровождение СК

**ЦЕЛЬ:** Поддержка и пропаганда здорового образа жизни, повышение лояльности сотрудников, их результативности и эффективности

**РЕЗУЛЬТАТ:**  
Вовлеченность ГО – 89%\*  
Вовлеченность сети – 57%\*  
\* в 2013 году



# Предпосылки автоматизации и цели проекта

## ПРЕДПОСЫЛКИ:

- Прием заявок через электронную почту
- Время обработки 1 заявки – около 15 минут
- За 6 месяцев 2010 обработано более 8000 писем
- Обработка и консолидация заявок вручную



## ЦЕЛИ:

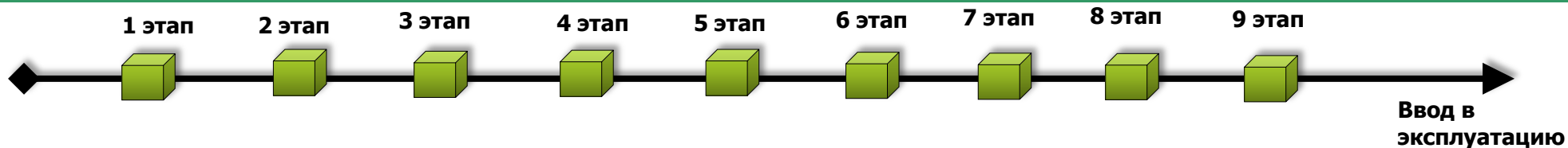
- Создание удобной универсальной формы для сбора данных
- Обеспечение соблюдения сроков подачи заявок
- Экономия времени на обработку и консолидацию заявок сотрудников
- Оптимизация процесса проверки списков
- Экономия времени при информировании сотрудников о статусе заявок



## РЕЗУЛЬТАТ:

- На портале ДМС реализован автоматизированный сбор заявок ДМС сотрудников
- Система позволяет регулировать сроки сбора заявок, отслеживать их статус
- Время за заполнение и обработку одной заявки до 5 минут
- Автоматическая консолидация данных и формирование списков

# Этапы реализации проекта автоматизации ДМС



1. BR – Инициация от бизнес-заказчика.
2. TI – Подготовка и согласование ТЗ
3. Developing / ATC Preparing – Разработка / написание Плана бизнес-тестирования
4. UAT1 – Бизнес-тестирование 1
5. Change requests / BUG Fixing – Исправление багов (при наличии), внесение доработок по результатам тестирования
6. TI Update – актуализация ТЗ
7. Подготовка и согласование сопутствующих документов (SystemProfile, ServiceMap)
8. ACT approving – Подписание акта о передаче системы в продуктивную среду
9. Pilot – Пилот

## Ресурсы

### Человеческие:

- Сотрудники подразделений ИТ банка
- Сотрудники HR

### Технические

- Реализуется на базе Share Point 2010

## Сроки

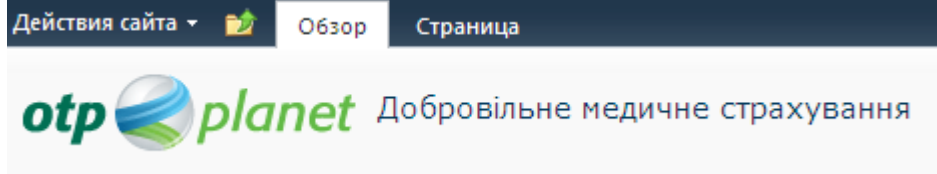
Срок реализации проекта – менее 3 месяцев



# Использование возможностей внутреннего портала для администрирования договоров добровольного медицинского страхования

В 2010 году запущен **сайт ДМС** – внутренний портал по медицинскому страхованию. Дополнительные возможности сайта ДМС:

- ✓ **Библиотека документов:** ознакомление с программами, договорами;
- ✓ **Новости:** коммуникации, активности, мероприятия по ДМС;
- ✓ **Оформление заявок** - быстро и легко!
- ✓ **Обратная связь:** возможность задать вопрос в режиме online.



**Преимущества** использования внутреннего портала при сопровождении программ страхования:

- Усиление внутренних коммуникаций по ДМС;
- Снижение затрат времени сотрудников на регистрацию, оформление заявок;
- Повышение вовлеченности персонала в программы и мероприятия;
- Единый источник информации, в котором легко ориентироваться;
- Усовершенствование подходов к организации активностей в рамках ДМС.

## Новости ДМС

Дополнительная защита в рамках медицинского страхования  
3 марта 2012

## Документы ДМС

Тип	Имя
📁	Договір страхування від нещасного випадку 2012
📁	Архів
📁	Оформлення полісу Travel
📁	Заява на відшкодування

## Заявки ДМС, доступні для оформлення

ДМС співробітника Банку  
ДМС родичів за рахунок Банку  
ДМС родичів за власний рахунок  
[Оздоровлення](#)  
Підвищення класу страхування  
Додаткові опції

## Активні страхові поліси

поліс № 270 на 2012рік



# Пользовательский интерфейс портала

## Новини ДМС

[Змінення в програмі Добровільного Медичного Страхування](#)

[Порядок обслуговування страхових випадків](#)

[Чому сімейний лікар краще терапевта? Консультації сімейного доктора в ОТП Банк](#)

[Обновление опции плановой стоматологии](#)

## Документи ДМС

Тип	Имя	Изменен
	Архів	28.12.2011 16:04
	Оформлення полісу Travel	19.07.2011 14:35
	Лікар в офісі 2013	13.12.2012 20:24
	Sport Life 2012	24.01.2012 10:26
	Добровільне медичне страхування 2012	13.12.2012 20:23
	ДМС 2013	13.12.2012 20:41
	Вітамінізація 2013	05.04.2013 12:03
	Повышение программы страхования 2013_стоимость, реквизиты	21.02.2013 14:05
	Контактные телефоны СК ИНГО Украина	15.02.2013 15:03
	Стоимость полисов_ДМС 2013	21.02.2013 10:37
	пам'ятка откриття больничного листа	23.05.2013 12:54

[+ Добавить документ](#)

## Задати питання по ДМС

ИД	Ваше питання	Статус	Создан	<input type="checkbox"/> Кем создано
674	СК прогарантувала проходження МРТ. Які документи необхідно для відшкодування, оскільки договір з даною установою не підписано. Ці	Прийнято до розгляду	03.10.2013 10:50	<a href="#">Ушакова Іванна Михайлівна</a>

## Заявки ДМС, доступні для оформлення

- [ДМС співробітника Банку](#)
- [ДМС родичів за рахунок Банку](#)
- [ДМС родичів за власний рахунок](#)
- [Оздоровлення](#)
- [Підвищення класу страхування](#)
- [Додаткові опції](#)

## Заявки в роботі

Заявки відсутні

## Активні страхові поліси

[Ходан Т.Я. поліс № 021-368785 класу В на 2013рік](#)

## Прийом сімейного лікаря у ГО

Бажаю відвідати сімейного лікаря	Создан
10 жовтня 2013 (чт) Фізкультури 28, к. 631, 09:30-12.30	03.10.2013 17:
03 жовтня 2013 (чт) Фізкультури 28, к. 516, 09:30-12.30	02.10.2013 16:

1 - 2 [▶](#)

[+ Добавить элемент](#)

## Блог о здоровье

**ОТП Банк за здоровий образ життя!**  
Даний блог містить корисні поради, практики, поради на шляху до здорового образу життя.



# Оформление заявок на портале ДМС

Заявка на ДМС співробітника Банку

Ви розпочинаєте оформлення Заявки на ДМС співробітника Банку.  
Всі поля є обов'язковими для заповнення, якщо Ви не маєте відповідних даних - використовуйте символ "\*".

Ініціатор: Ходан Тетяна Ярославівна

Табельний номер: 09608232 Клас страхування: С ?

Період страхування:

Контактний телефон: +380 ( ) - - - -

**Адреса проживання**

Населений пункт:

Вулиця: вулиця


Будинок: Квартира:

Натискаючи кнопку «Відправити», Ви:

- підтверджуєте коректність введених даних;
- погоджуєтесь з умовами Договору ДМС за вказаним класом страхування;
- погоджуєтесь на утримання ПДФО (податку на доходи фізичних осіб) за період дії Договору.

Відміна Відправити

Заявка підвищення класу страхування

 Ви розпочинаєте оформлення Заявки підвищення класу страхування.  
Можливість підвищення класу страхування надається співробітникам та їх родичам, які вже застраховані за рахунок Банку по класу "С".  
Надання копії документу, що підтверджує сплату вартості полісу ДМС підвищеного класу, є обов'язковою умовою страхування.

Ініціатор: Фехер Крістіна Аттілівна

Табельний номер: 09614918

ПІБ застрахованої особи: Фехер Крістіна Аттілівна ?

№ страхового полісу: 387465 Період страхування: 2013

Поточний клас страхування: С Підвищений клас: В ?

Квитанція про сплату полісу підвищеного класу : Browse... ?

Натискаючи кнопку «Відправити», Ви:

- підтверджуєте коректність введених даних;
- погоджуєтесь з умовами Договору ДМС за вказаним класом страхування.

Відміна Відправити

Заявка на ДМС родича співробітника за рахунок банку

Ініціатор: Ходан Тетяна Ярославівна

Табельний номер: 09608232

**Інформація про родича**

Родич: Дитина Новий родич ?

Прізвище: Ім'я: По-батькові:

Дата народження:

Клас страхування: ? Період страхування: 2013

Контактний телефон: +380 ( ) - - - -

**Адреса проживання**

Населений пункт:

Вулиця: вулиця

Будинок: Квартира:

**Документи, що ідентифікують родича ?**

Серія та номер документу: Ким видано: Коли видано:

ІПН родича:

Документи, що підтверджують спорідненість: Browse... ?

Копія довідки про присвоєння ІПН: Browse... ?

# Дополнительные возможности портала

## Блог о здоровье

[OTRplanet](#) > [Главный сайт](#) > [Блоги](#) > [OTR Bank за здоровый образ жизни](#)

### OTR Bank за здоровый образ жизни

Окт  
2013 **01**

#### Блог о здоровье

**OTR Bank за здоровый образ жизни!**

Данный блог содержит полезные советы, практики, подсказки на пути к здоровому образу жизни.

## Возможность общения в он-лайн режиме

### Задати питання по ДМС




ИД	Ваше питання	Статус
674	СК прогариантувала проходження МРТ. Які документи необхідно для відшкодування , оскільки договір з даною установою не підписано. Ці	Прийнято до розгляду

## Регистрация на прием семейного доктора

### Приём сімейного лікаря у ГО

Бажаю відвідати сімейного лікаря	Создан
10 жовтня 2013 (чт) Фізкультури 28, к. 631, 09:30-12.30	03.10.2013 17:29
03 жовтня 2013 (чт) Фізкультури 28, к. 516, 09:30-12.30	02.10.2013 16:24

## Возможность оперативного информирования сотрудников

 Вивантажити для СК Імпорт/Експорт полісів	 Отримати від СК	 Повідомлення співробітникам Повідомлення
		<input type="checkbox"/> @ e_name Количество зн: <input checked="" type="checkbox"/> @ Гайдук Новое!

# Управление контентом портала ДМС (панель администратора\*)

Заявки

- ДМС співробітників
- ДМС родичів за рахунок Банку
- ДМС родичів за власний рахунок
- Підвищення класу ДМС
- Додаткові опції
- Оздоровлення

Довідники

- Співробітники
- Родичі співробітників
- Додаткові опції
- ЛПЗ
- Ліміти на оздоровлення

Налаштування

- Налаштування ДМС
- Весь контент сайту

Створення заявок

OK Відміна

Інформація

- Корзина
- Весь контент сайту

Заявки на ДМС на текущий год и статус их обработки

Справочники, содержащие консолидированную информацию по сотрудникам и их родственникам

В настройках ДМС регулируются сроки проводимых активностей

Все содержимое сайта и его настройки

Возможность создания заявок от имени других сотрудников

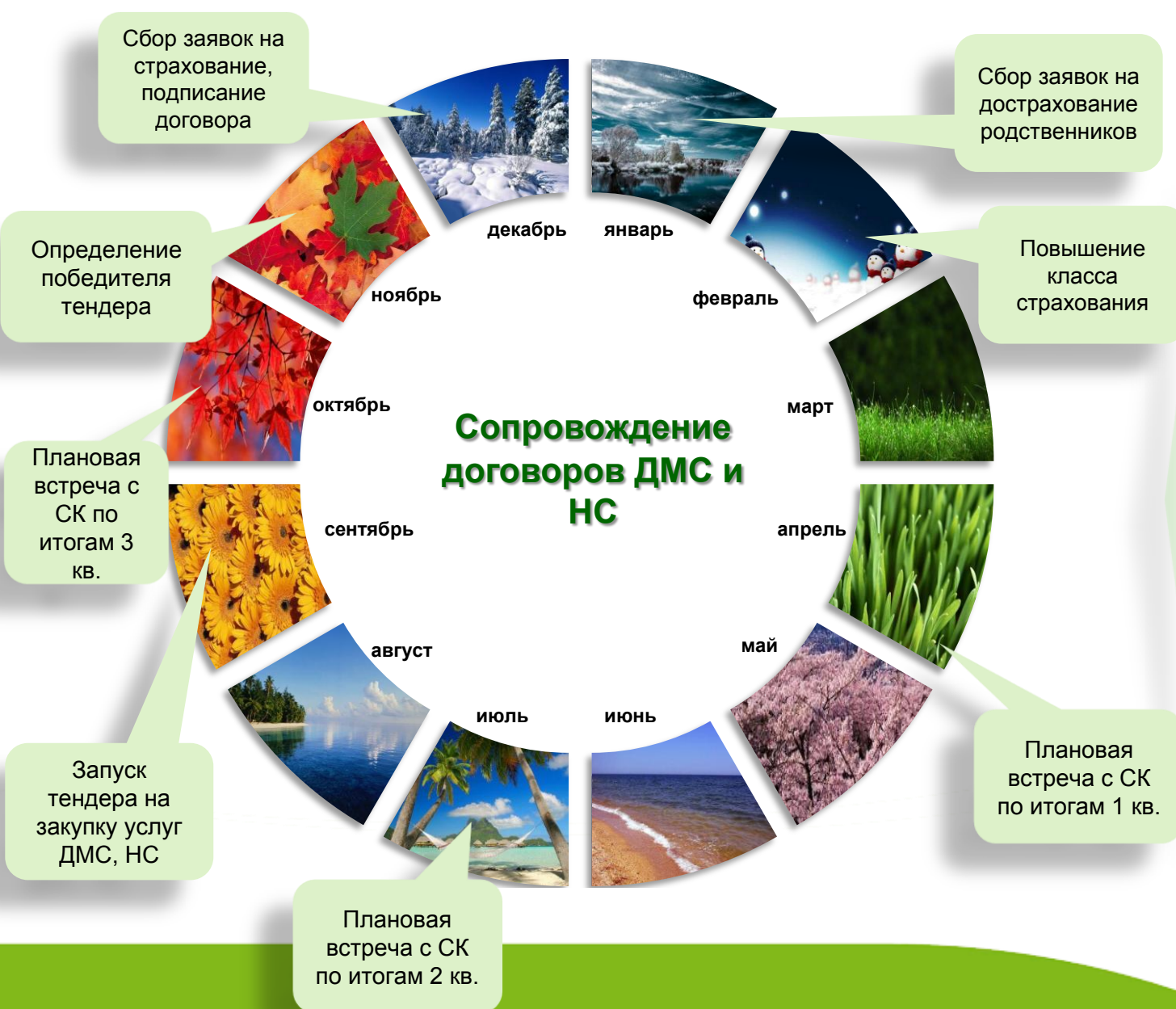
**Администратор портала** – ответственный сотрудник HR, который также выполняет функции техподдержки ресурса.





**Спасибо за внимание!**

# Цикл сопровождения договоров ДМС и НС в течение года



- Опция доступна после 6 месяцев работы в банке;
- Есть возможность повышения класса страховки;
- Сотрудники могут застраховать до 3 родственников (руководители и матери-одиночки – за счет банка, линейные сотрудники – за собственный счет)