Киевстар сегодня – это:

#1

Телеком-компания в Украине

26

Абоненты, млн

35

Инвестиции, млрд грн за 20 лет

50

Налоги, млрд грн. Мы плательщик № 1 в Украине (телеком) за 20 лет

Киевстар – часть группы

VEON

Смена страхового партнера. Опыт Золушки.

Трапезникова Алла
Старший специалист по компенсациям и льготам

Содержание

1. **«Опыт золушки» или как выполнить все задания и поехать на бал? ☺**
2. **Смена страхового партнера или «туфелька не может подойти всем».**
3. **«Я не волшебник, я только учусь». Как подготовиться к изменениям.**
4. **Счастливый финал. А что дальше?**

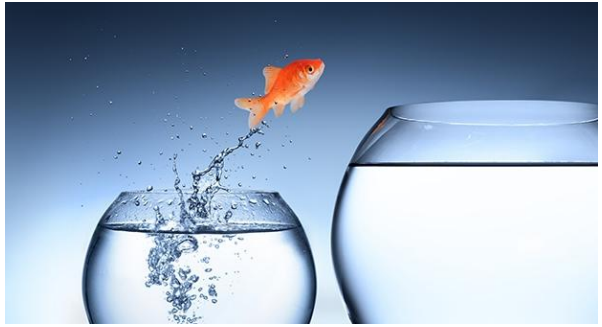
«Опыт золушки» или как выполнить все задания и поехать на бал

Любые изменения – это стресс как для Компании, так и для сотрудников

Не важно, какие будут изменения, хорошие или непопулярные, они всегда заставят персонал волноваться. А HR будет испытывать напряжение, так как предугадать реакцию на изменения каждого сотрудника не возможно.

- **Смена страховой компании;**
- **Изменения в программе страхования;**
- **Новый специалист, который ведет страхование сотрудников в Компании**

Смена страховой компании



- *Предыдущая страховая компания длительное время предоставляла услуги;*
- *Компании Киевстар 20 лет, очень много сотрудников, которые работают долго и ценят стабильность;*

Изменения в программе страхования

- *Изменили лимит на стоматологию;*
- *Убрали витаминизацию;*
- *Снизили общий корпоративный лимит на исключения;*

«Опыт золушки» или как выполнить все задания и поехать на бал

Новый специалист, который ведет страхование сотрудников в Компании

- *Нового сотрудника не знают;*
- *К старому сотруднику привыкли;*
- *Отсутствие доверия по вопросам состояния здоровья.*

Смена страхового партнера

или

«туфелька не может подойти всем»

Смена страхового партнера или «туфелька не может подойти всем»

Различия в видении

Сотрудник

- Если что-то меняют, значит ухудшают
- Стабильность лучше неизвестного
- Мне все равно, я здоров

HR

- Удовлетворить бОльшую часть сотрудников
- Остаться в бюджете
- Улучшить программу и качество обслуживания

Смена страхового партнера или «туфелька не может подойти всем»

Почему так?

HR

- *Знает страховой рынок, следит за изменениями;*
- *Отлично знает договор и условия программы;*
- *Владеет бюджетом;*
- *Знает убыточность по договору, управляет ею;*
- *Может провести опрос большого количества сотрудников и провести анализ;*
- *Имеет влияние на страховую компанию*

Сотрудник

- *Плохо ориентируется в изменениях на страховом рынке (особенно в регионах);*
- *Поверхностно знает договор и условия программы;*
- *Не владеет бюджетом;*
- *Не знает убыточность по договору, не управляет ею;*
- *Может узнавать мнение от сотрудников только из ближайшего окружения;*
- *Не имеет влияние на страховую компанию*

И это нормально!

«Я не волшебник, я только учусь». Как подготовиться к изменениям.

«Я не волшебник, я только учусь». Как подготовиться к изменениям

Коммуникация

- Качественная;
- Вовремя (заранее);
- Максимально полная;
- Написана доступным, простым языком;
- Во всех возможных доступных источниках;
- Ежедневная консультационная поддержка ответственным сотрудником

«Я не волшебник, я только учусь». Как подготовиться к изменениям

Поддержка произошедших страховых случаев с новым страховым партнером

- Информирование о наличии застрахованных с критическими заболеваниями. Найти пути взаимодействия;
- Информирование о застрахованных, находящихся в стационаре;
- Информирование нового страхового партнера обо всех, кто болеет в период изменений;
- Управление корпоративным лимитом старого страхового партнера в последний месяц страхования

«Я не волшебник, я только учусь». Как подготовиться к изменениям

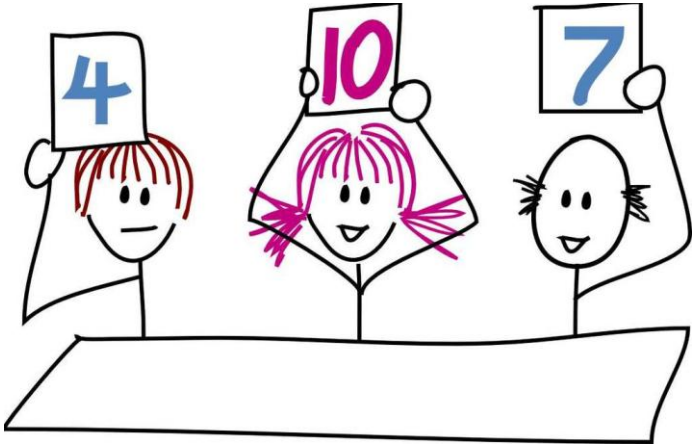
Документооборот и автоматизация

- Удобная организация сбора заявлений на страхование (в т.ч. родственников);
- Удобная организация выдачи страховых полисов сотрудникам;
- Автоматизация ведения страхования в системе учета;
- Согласованное ведение документооборота с новым страховым партнером

Счастливый финал. А что дальше?

Счастливый финал. А что дальше?

- *Обратная связь от сотрудников об уровне удовлетворенности страховой компанией (опрос);*
- *Регулярная обратная связь от страховой компании (отчеты, опросы, убыточность, обсуждение спорных ситуаций и жалоб);*
- *Анализ полученной информации и внедрение изменений на основании его.*



Счастливый финал. А что дальше?

Примеры вопросов в опроснике:

1. Чи доводилось Вам звертатись до медичного ассистансу СК «Альфа Страхування» у період першого страхового року з **01.02.2016 по 31.01.2017р.**?

ТАК

НІ

2. Як швидко проводиться з'єднання з представником ассистансу СК Альфа Страхування? Визначте за 5 шкалою де 1 – найнижча оцінка, 5 – найвища оцінка.

1 2 3 4 5

3. Чи задоволені Ви професіоналізмом лікарів асистансу СК Альфа Страхування? Звертаємо Вашу увагу, що в даному пункті необхідно оцінити саме професіоналізм лікарів-консультантів Альфа Страхування, а не медичних закладів або лікарів, до яких Ви були направлені на лікування! Визначте за 5 шкалою де 1 – найнижча оцінка, 5 – найвища оцінка.

1 2 3 4 5

4. Чи задоволені Ви клієнтоорієнтованістю лікарів асистансу СК Альфа Страхування? Визначте за 5 шкалою де 1 – найнижча оцінка, 5 – найвища оцінка.

1 2 3 4 5

5. Чи траплялись відмови з боку лікарів асистансу СК Альфа Страхування у наданні Вам гарантії покриття медичних препаратів, візиту до лікаря або клінічних дослідженнях?

ТАК

НІ

6. Якщо в питанні **№5** обрано **«ТАК»**, будь ласка, надайте відповідь на питання: Як Ви вважаєте, чи коректною була відмова (чи дійсно Ваше звернення/випадок входив до списку виключень згідно програми страхування)? Якщо обрано «НІ» оберіть варіант відповіді «Не траплялись».

6. Якщо в питанні **№5** обрано **«ТАК»**, будь ласка, надайте відповідь на питання: Як Ви вважаєте, чи коректною була відмова (чи дійсно Ваше звернення/випадок входив до списку виключень згідно програми страхування)? Якщо обрано «НІ» оберіть варіант відповіді «Не траплялись».

ТАК

НІ (при виборі цієї відповіді повинно надатись додаткове поле, де можна написати коментар над яким буде написана фраза нижче)

Будь ласка, зазначте Ваші аргументи, чому Ви вважаєте відмову з боку СК Альфа Страхування не коректною.

Не траплялись

7. На скільки Ви задоволені наповненням та покриттям страхової програми медичного страхування?

Визначте за 5 шкалою де 1 – найнижча оцінка, 5 – найвища оцінка.

1 2 3 4 5

8. На Ваш думку, якої/яких опції/її не вистачає в наповненні страхової програми медичного страхування від СК Альфа Страхування? Яку/які опції на Вашу думку потрібно додати? Будь-ласка, надайте обґрунтовану відповідь.

(тут повинно бути поле для можливості написати текст)

9. Чи знаєте Ви про можливість медичного страхування родичів за корпоративними тарифами Київстар?

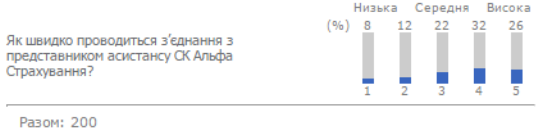
ТАК, знаю, але родичів не страхував/ла

ТАК, знаю, страхував/ла свого/їх родича/чів

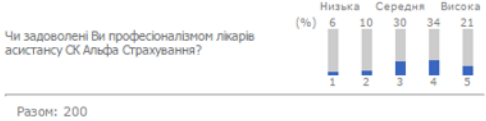
Счастливый финал. А что дальше?

Результаты опроса

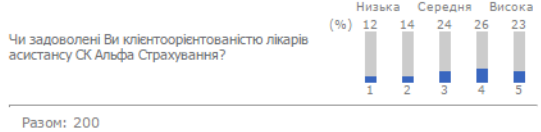
2. 2. Визначте за п'ятибальною шкалою, де 1 – найнижча оцінка, 5 – найвища оцінка.



3. 3. Визначте за п'ятибальною шкалою, де 1 – найнижча оцінка, 5 – найвища оцінка.
Звертаємо Вашу увагу, що в даному пункті необхідно оцінити саме професіоналізм лікарів-консультантів СК Альфа Страхування, а не медичних закладів або лікарів, до яких Ви були направлені на лікування!



4. 4. Визначте за п'ятибальною шкалою, де 1 – найнижча оцінка, 5 – найвища оцінка.



Счастливый финал. А что дальше?

Результаты опроса

5. 5. Чи траплялись відмови з боку лікарів асистансу СК Альфа Страхування у наданні Вам гарантії покриття медичних препаратів, візиту до лікаря або клінічних дослідженнях?

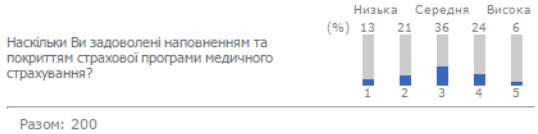
6. 6. Як Ви вважаєте, чи коректною була відмова (чи дійсно Ваше звернення/випадок входив до списку виключень згідно програми страхування)?

8. 7. Визначте за п'ятибальною шкалою, де 1 – найнижча оцінка, 5 – найвища оцінка.

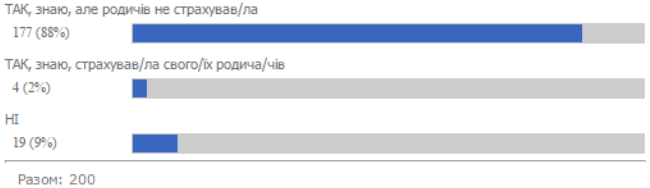
Счастливый финал. А что дальше?

Результаты опроса

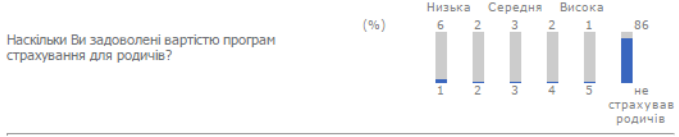
8. 7. Визначте за п'ятибальною шкалою, де 1 – найнижча оцінка, 5 – найвища оцінка.



10. 9. Чи знаєте Ви про можливість медичного страхування родичів за корпоративними тарифами Київстар?



11. 10. Визначте за п'ятибальною шкалою, де: 1 – найнижча оцінка, 5 – найвища оцінка, або оберіть значення – не страхував родичів .



Счастливый финал. А что дальше?

Індекс споживчої лояльності. NET Promoter Score.

ПИТАННЯ: «Для внутрішньої оцінки якості служб по організації медичного сервісу компанії «СК «Альфа Страхування», просимо Вас за шкалою від 1 до 10 оцінити, з якою ймовірністю Ви порекомендуєте нашу компанію своїм друзям/знайомим, тобто 1 - вкрай не рекомендую, 10 – напевно пораджу». Для тих, хто ставить оцінку нижче 6, обов'язкове додаткове питання: «Чи не могли б Ви прокоментувати Вашу відповідь». Далі, з частки промоутерів (10 і 9) віднімається частка критиків (6-1).

Оцінка		01.10.2016-31.12.2016		01.01.2017-31.03.2017		01.04.2017-30.06.2017		01.07.2017-30.09.2017	
		Кількість	%	Кількість	%	Кількість	%	Кількість	%
1	Критики	1	2%	2	1%	1	1%	6	2%
2		1	2%	2	1%	0	0%	2	1%
3		0	0%	1	0%	1	1%	5	2%
4		0	0%	4	1%	4	2%	4	1%
5		4	6%	14	5%	8	4%	6	2%
6		0	0%	4	1%	4	2%	10	4%
7	Нейтрали	4	6%	24	9%	16	9%	15	5%
8		22	34%	63	23%	35	19%	41	15%
9	Промоутери	7	10%	44	16%	30	17%	60	22%
10		26	40%	119	43%	82	45%	127	46%
Разом		**65**		**277**		**181**		**276**	
NPS			**40%**		**50%**		**52%**		**56%**

Найвищий показник індексу лояльності зафіксовано у останньому періоді страхування.

Динаміка підтверджує, що задоволення застрахованих працівників залежить від стабільності, що дає змогу ЗО вивчити умови договору та програми страхування.

Вопросы?

Спасибо