

פרויקט גמר תואר ראשון B.Sc., הפקולטה לניהול טכנולוגיה

תשע"ד



מערכת לניהול תהליכי עבודה (BPM)

"ב" הפניקס חברה לביטוח"

איכות ומצוינות

מציגים: משה בן ימין וסנדרה שוכמן | מנחה אקדמי: ד"ר גיל גרינשטיין

- בניית מסגרת אינטגרטיבית משותפת לניהול תהליכי החיתום בחברה תוך תמיכה בסוגיות הבאות:
- ניהול ומעקב על תהליך רכישת פוליסת ביטוח.
- קיצור זמני תגובה.
- התייעלות וחסכון בעלויות ובמשאבים.
- שיתוף פעולה ועבודת צוות.
- אחידות בסמכויות החיתום.
- זמינות ושקיפות המידע.
- סטאטוס טיפול בזמן אמת.
- בקרת תהליכים - מחולל דוחות ככלי מדידה, הערכה ואיכות.
- דיווח ומדידת הפעילות העסקית (SLA).

- תהליכי החיתום בתחום ביטוח כללי הינם רבים, מגוונים ורובם מתנהלים ידנית:
- עבודת החיתום מתבצעת במס' ערוצים בו-זמנית ומול מס' גורמים.
- מרבית מן ההחלטות והאישורים נעשים בתקשורת א-פורמאלית.
- המידע הנדרש לחתם לתהליך הפקת פוליסת ביטוח מבוצר במערכות שונות.
- אחסון המידע העסקי נעשה במדיה לא ממוחשבת.

- בעקבות פרסום חוזר שירות של המפקח על הביטוח, על הנהלת הפניקס, כגוף מוסדי, לקבוע אמנת שירות בהתאם לעקרונות הבאים:
- התייחסות ללקוחות בהגינות ובכבוד ולכבד את פרטיותם.
- קיום תקשורת יעילה וזמינה עם לקוחות החברה, מענה על שאלות בזמן סביר ומתן תשובות ברורות וממוקדות ככל הניתן.
- מסירת מידע מלא וענייני בכל מענה לפנייה.
- אופן הגשת בקשה לשירות, אופן הטיפול בה ואופן קבלת שירות באמצעי התקשורת השונים.
- לקוחות הגוף המוסדי יוכלו להשיג על רמת השירות הניתן להם.

מטרות הפרויקט

מצב קיים

רקע לפרויקט

מתודולוגיה



	תמר	SAP	BPM
SLA	3	4	5
דיווח	3	5	4
ביצועים	2	5	4
הטמעה	5	1	3
דוחות	1	3	3
עלות פיתוח	5	1	3
עלות תחזוקה	5	1	4
סה"כ	3.38	3.38	4.065

בחינת חלופות - שיטת AHP

בחירת חלופה

עלות	0.21
פיתוח	0.175
תחזוקה	0.035
הטמעה והדרכה	0.09
ביצועים	0.16
דיווח	0.15
דוחות	0.03
SLA	0.36

- קביעת מדדי שירות לתהליך כולו
- קביעת מדדי שירות בין הגורמים המטפלים בתהליך
- כלים עצמאיים, דינמיים וגמישים לחילול דוחות עבור המנהלים לצורך פיקוח ובקרה
- עדכונים אוטומטיים בזמן אמת ללקוח בגין סטאטוס הטיפול בפנייתו.
- יצירת נוסחים קבועים לשליחת עדכונים בדוא"ל לשלבים השונים בתהליך
- יציבות המערכת
- זמני תגובה לכמות רבה של תהליכים ומס' רב של משתמשים
- רמת הקושי והמורכבות בהטמעת השינוי בקרב המשתמשים
- עלות של פיתוח המערכת והתאמות לדרישות החברה
- עלות של תחזוקת המערכת באופן שוטף מרגע הטמעת הפרויקט

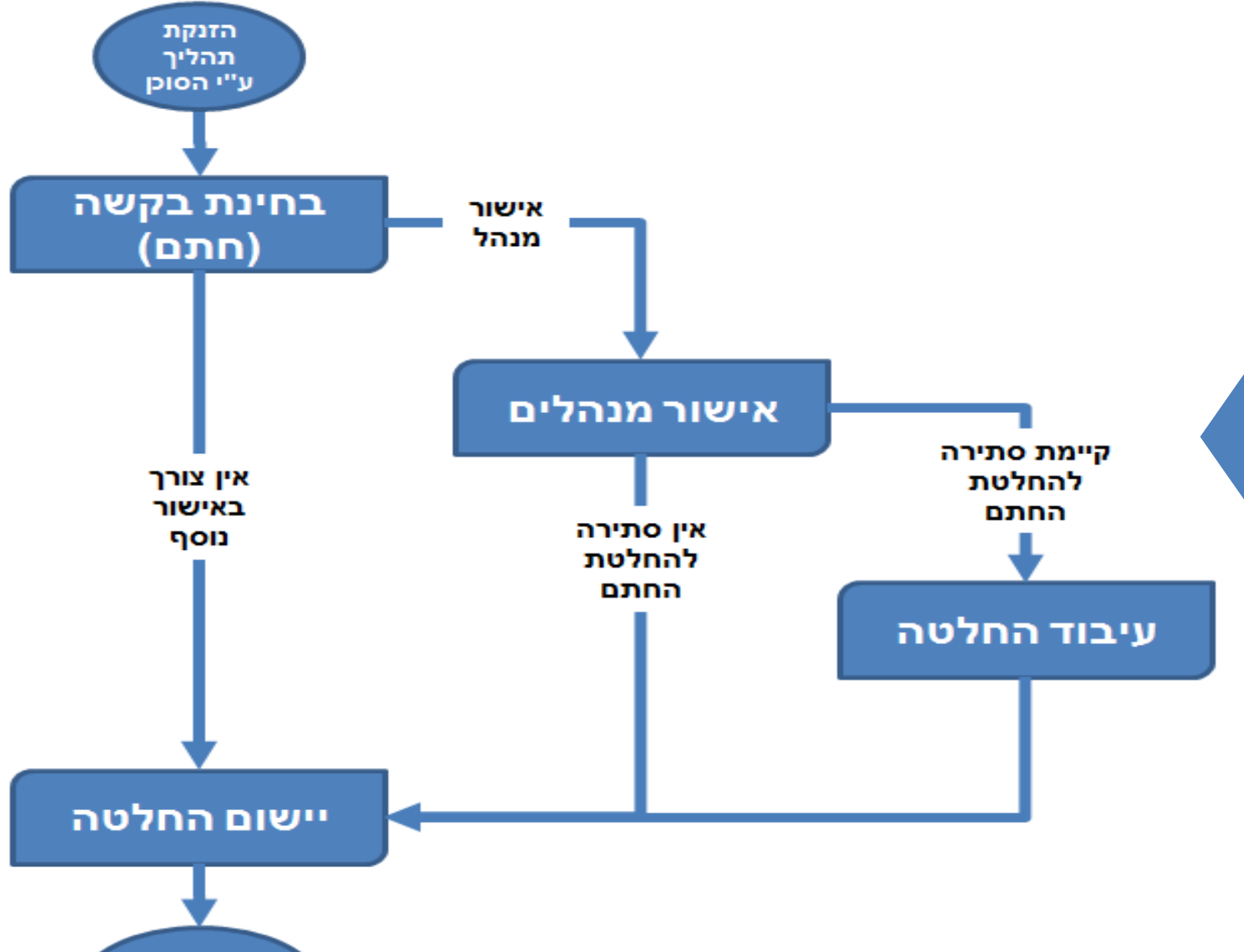
תמר
IBM BPM
SAP

– IBM BPM מערכת לניהול תהליכים, עסקיים, חיבור של שירותים למידע עסקי ממקורות שונים

– תמר מערכת ארכיון לניהול תוכן ארגוני ומסמכים

– SAP מערכת ERP לניהול משאבי הארגון

החלופה הנבחרת הינה המערכת בעלת הציון הגבוה - BPM.



אפיון ועיצוב המערכת

המשימות שלי

דואר נכנס
הסטוריה
בקשות עזרה
אזהרות
תהליכים שהסתיימו
איתור לפי מבטוח
איתור לפי סוכן
משימות אצל מ. אלמנטרי באשכול
איתור בהיסטוריה לפי מס' פוליסה
איתור בהיסטוריה לפי שם מבטוח
איתור לפי ענף
הצעות דירה
טיפול בשגיאים
משימות בהמתנה
משימות חיתום
משימות לצפייה
משימות שלי אצל מנהל צוות
שגיאים שנסגרו לאחר טיפול
שגיאים שנסגרו ללא טיפול
תור הצעות דירה דחיות

מכלול המידע העסקי במערכת

מעבר לעבודה עם תורי עבודה, ניהול תהליך אחד ויצירת משקמים למערכות אחרות:

משימות חיתום - תור עבודה של כל המשימות לטיפול החתם עבור כלל תהליכי העבודה

משימות שלי אצל מנהל הצוות - תור עבודה של כל המשימות אשר העביר החתם לאישור מנהל הצוות ומצאות כרגע בתור העבודה של המנהל

הצעות דחיות - תור עבודה של כל המשימות שהחתם / מנהל הצוות החליט על דחייתן

משימות בהמתנה - תור עבודה של כל המשימות אשר הפועל בגין תהליך המתנה ידני / אוטומטי

איתור היסטוריה לפי מס' פוליסה - שאלתה לאיתור משימות שעברו לאישור מנהל או שטופלו ונסגרו

תועלות לארגון - עמידה בתנאי חוק ורגולציה, יתרון על המתחרים, יישום אסטרטגיה ושיפור תהליכים בכל התחומים בארגון.

תועלות למנהלים - העצמה אישית והבנה גלובלית.

תועלות לעובדים - תחושת שותפות לגורל הארגון.

ערך מוסף עבורנו - התנסות בתהליך יישום של מערכת מידע והזדמנות לממש את הרקע התיאורטי שנצבר במהלך לימודי התואר באופן מעשי.

לשונית מידע	הנושאים החשובים לטיפול
נתוני הצעה	✓ צפייה במחולל התעריפים כפי שהוקלד במערכת הפוליסות
רווחיות וחובות גביה למבטוח	✓ צפייה בפרמיה העדכנית לפוליסה
מידע נוסף	✓ בדיקת רווחיות המבטוח והאם תבע בעבר
	✓ בדיקה כי אין למבטוח חובות גביה
הנחות	✓ צפייה ועדכון של מייל הסוכן - לכתובת זו יישלחו המכתבים האוטומטיים
	✓ צפייה בהערות הסוכן - מסך "פניה לחתם בפניקס"
החלטות	✓ מתן הנחה לפוליסה (עד 10%)
	✓ בקשת הנחה תקציבית מראש הצוות במדיה ונדרש
	✓ תיעוד החלטת החתם בתיק - להמשיך כהצעה / לא לבטח
	✓ מענה לבקשת הסוכן - ביטול כיסוי ביטוחי / אישור סכומים גבוהים
	✓ שליחת התיק למנהל צוות לטובת התייעצות