



TM

Stafræn þjónusta í tryggingum Greining og þróun með sérfræðingum

SONJA RUT AÐALSTEINSDÓTTIR

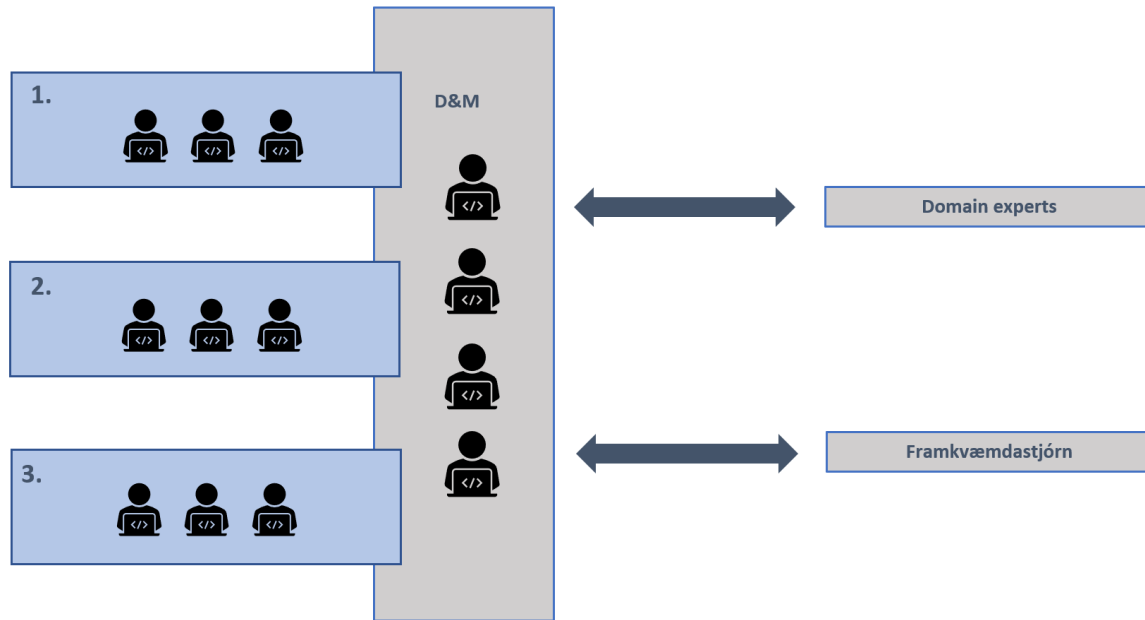


Stafræn þjónusta

Greining og þróun með sérfræðingum

1. Þverfaglegt teymi
2. Áhersla á upplifun viðskiptavina – notendavænar lausnir.

Þverfaglegt Teymi



Ytri sérfræðingar í þróun á vörum og þjónustu

- Teymisþjálfari
- Hönnuður
- Forritarar

Starfsfólk TM

- Sérfræðingur í þjónustupróun (PO)
- Forritarar
- Sérfræðingur í okkar kerfum og hugbúnaði (PO)
- Annað starfsfólk innan TM

Skipulag

- 3 straumar (forritarar)
- 1 D&M teymi (PO, hönnuður og teymisþjálfari)

Markmið: Þróa hugbúnað fyrir viðskiptavinum TM



Stafræn þjónusta

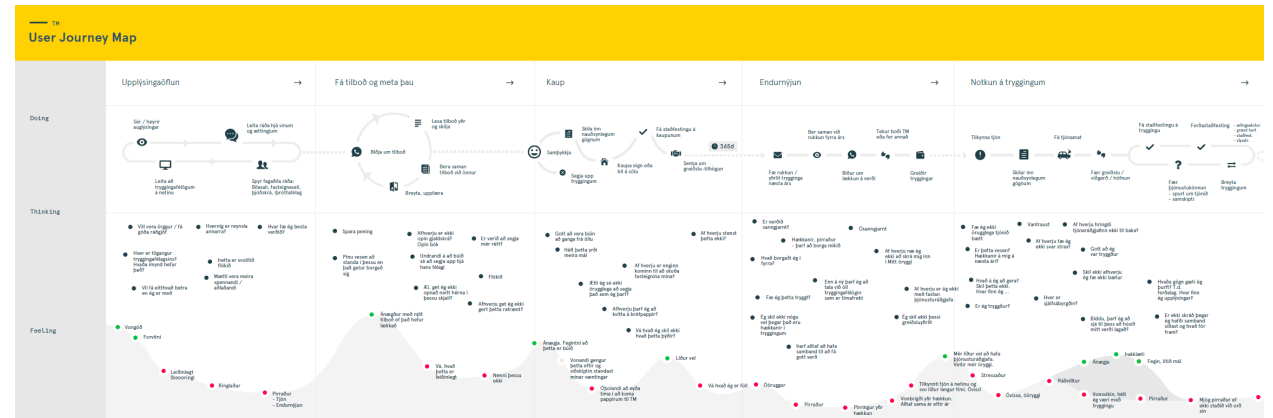
Greining og þróun með sérfræðingum

1. Þverfaglegt teymi
2. Áhersla á upplifun viðskiptavina – notendavænar lausnir.

Frá greiningu yfir í hönnun og þróun



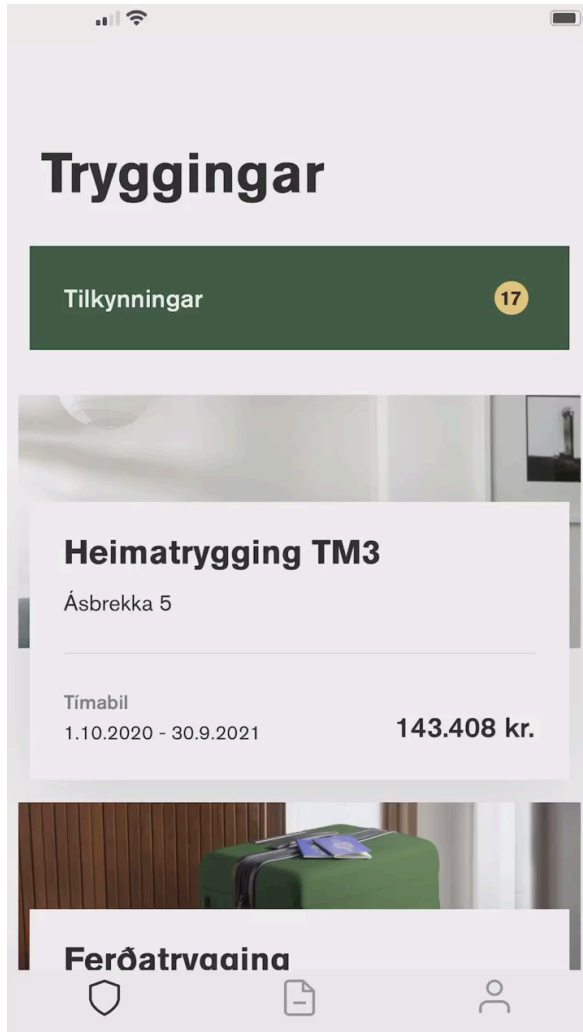
1. Finna sársaukapunktana, hvert raunverulegt vandamál viðskiptavina er?
2. Horft í tölfræði gögn
3. Greining á núverandi ferli og hugmyndavinna að nýju ferli
4. Hönnun
5. Forritun
6. Eftirfylgni



Betri greining – Betri hönnun - Betri forritun - Betri lausnir fyrir notendur

Lausnir sem við höfum þróað sem byggja á góðri greiningu

Frítímaslys tilkynnt í appinu



TJÓNSTILKYNNING - SLYS

Útfyllist af þeim slasaða

Óskað er eftir að spurningum sé svarað eins ítarlega og hægt er, en það stuðlar að því að meðhöndlun málsins taki styttri tíma. Með tjónstilkynningunni þarf að senda öll gögn sem máli geta skipt í sambandi við tjónið.

I. Almennar upplýsingar

Nafn slasaða	Kennitala
Heimili	Póstnúmer
Staður	
Heimasími	Farsími
Vinnusími	
Netfang	Vinnustaður á slysdeggi
Starfsheiti	Starfshlutfall
Nafn vátryggingataka (ef annar en slasaði)	Kennitala

II. Upplýsingar um slysið

Hvenær gerdist slysið? Dagsetning / / kl.

Merkið við allt sem við á: ☐ Frítímaslys ☐ Umferðarslys ☐ númer bíla sem slasaði ök eða var farþegi í: ☐ Slys í vinnutíma ☐ Á leið til/frá vinnu ☐ Þróttaiðkun á æfingu ☐ Þróttaiðkun í keppni ☐ Annað

Slystaður

Hvernig bar slysið að? (Vinsamlega gefið greinargóða lýsingu á aðdraganda slyssins)

Voru vitni að slysinu? ☐ Já ☐ Nei

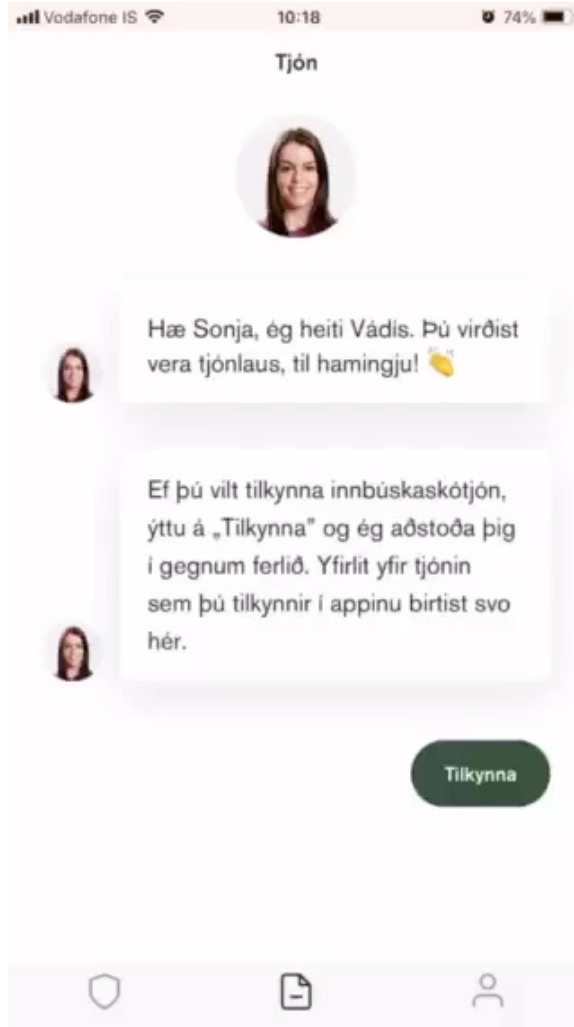
Ef svarið er já, þá gefið upp nöfn og símanúmer

- Innskáning með rafrænum skilríkjum
- Nokkrar einfaldar spurningar leystu 3 bls PDF form af hólmi
- Aukin upplýsingagjöf: Tilkynning send inn og viðkomandi upplýstur um næstu skref

Vandamál sem voru leyst:

- Tjón ekki lengur tilkynnt og undirritað með pappír sem þurfti að berast til TM
- Viðkomandi fær strax upplýsingar ef hann er ekki með tryggingu sem bætir slys
- Tjón ekki lengur skráð handvirkt sem flýtir töluvert fyrir afgreiðslu mála

Tjón á innbúsmunum tilkynnt og bætur greiddar strax



Vandamál sem voru leyst:

- Spurningum fækkað til muna
- Viðkomandi fær strax upplýsingar ef hann er ekki með tryggingu sem bætir tjónið
- Möguleiki á að fá bætur greiddar strax
- Tjón ekki lengur skráð handvirkt sem flýtir töluvert fyrir afgreiðslu mála

Hvernig sjáum við svo árangurinn:

50% allra tjóna á innbúsmunum koma í gegnum appið

50% þessarra tjóna eru afgreidd sjálfvirkt

30% tilkynninga berast utan opnunartíma

4,7



- Notendaprófanir
- Betri gagnaöflun og mælingar

TM

TAKK FYRIR MIG!

