

მმართველობითი ანგარიშგება 2020

ჭიკიაი კოლდინგის შესახებ

#1

სადაზღვევო
კომპანია
მოზიდული
პრემიის
მიხედვით

19

წელი
საქართველოს
სადაზღვევო
ბაზარზე

2006

წლიდან ვენის
სადაზღვევო
ჯგუფის წევრი

მისია

ხელი შევუწყობთ პროგრესულ
ინდივიდებს, იცხოვრონ
დაბრკოლებების გარეშე.

სლოგანი

იმოქმედე, ჩვენ დაგაზღვევთ!



ღირებულებები

თანადგომა
პროფესიონალიზმი
სამართლიანობა
პროგრესი

სერვის ატრიბუტები

-  სიზუსტე
-  სიმარტივე
-  სისწრაფე
-  კომფორტი



საქმიანობის მიმოხილვა

2020 საკმაოდ რთული და გამონვევებით სავსე წელი იყო, როგორც ჯიპიაისთვის ისე მთლიანი სადაზღვევო სექტორისთვის. რა თქმა უნდა მოგვიწია ადაპტაცია ახალ გარემოსთან და გეგმები შეგვეცვალა, თუმცა ჯიპიაის ფინანსურმა სტაბილურობამ და ფინანსურმა სიძლიერემ მოგვცა შესაძლებლობა ამ გამონვევისთვის მყისიერი და ეფექტური პასუხი გავცვა.

ამ წელს ჩვენი მთავარი ამოცანა იყო ჩვენი თანამშრომლებისა და მომხმარებლების უსაფრთხოება დაგვეცვა. სწორედ ამ მიზნით პანდემიის დაწყებისთანავე გადავდით დისტანციურ რეჟიმზე. ამასთან მნიშვნელოვანი იყო მოვრგებოდით ახალ რელობას, შეგვენარჩუნებინა თანამშრომლების ეფექტიანობა, შეგვენარჩუნებინა ბიზნესის უწყვეტობა. ამ პრობლემების გადაწყვეტაში ყველაზე მეტად დაგვეხმარა სტრატეგია, რომელიც უკვე წლებია ჯიპიაის მთავარი მამოძრავებელია – დაზღვევის გაციფრულება.

ბუნებრივია პანდემიის გამო დისტანციურ მუშაობაზე გადასვლა დიდი გამოწვევა იყო ჩვენთვის, მაგრამ სიამაყით ვიტყვი, რომ ჩვენმა გუნდმა კომპანიაში მოახერხა ძალიან სწრაფად ადაპტირება როგორც ტექნიკურად, ასევე შიდა კომუნიკაციის სხვადასხვა არხების განვითარებით, იმისთვის რომ გვემუშავა დისტანციურად მაგრამ არ დაგვეკარგა ის ეფექტურობა განსაკუთრებით გაყიდვებში და მომსახურების ნაწილში. - კიდევ ერთხელ გავუსვამ ხაზს, რომ დიდი მადლობელი ვარ ჩვენი კოლეგების რომლებმაც ძალიან სწრაფად მოახდინეს ამ ახალ რეალობასთან შეგუება და ყველამ ჩვენს საქმეს წარმატებით გავართოვით თავი.



კაკა ლომაძე

“ჯიპიაი ჰოლდინგის” გენერალური დირექტორი

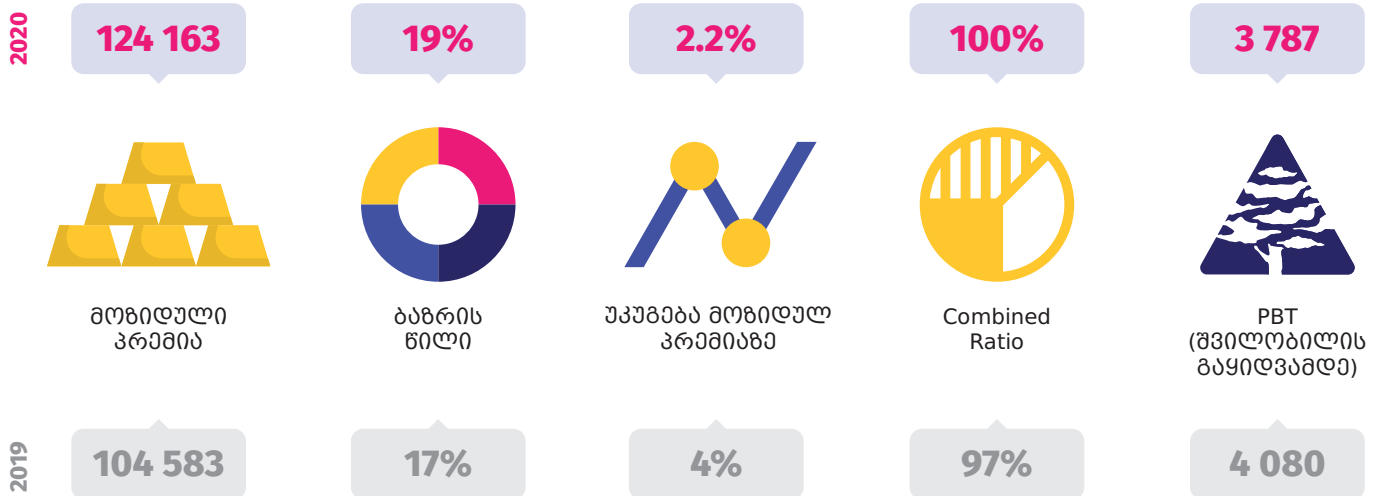
მეტიც, ამ პროცესში შანსები და განვითარების პერსპექტივა დავინახეთ და გადავწყვიტეთ მთლიანად ჯიპიაი სამუდამოდ გადასულიყო მუშაობის ჰიბრიდულ მოდელზე რაც მოიცავს ნაწილობრივ დისტანციურ საქმიანობას, პრაქტიკულად ყველა რგოლი იმუშავებს დისტანციურად პანდემიის დამთავრების შემდგომაც, ეს მოიცავს როგორც ოფისის მოწყობის რადიკალურად განსხვავებულ სტილს ასევე თვითონ მართვის სისტემების ცვლილებას.

ჩვენმა ციფრულმა სერვისებმა საშუალება მოგვცა ჩვენს მომხმარებლებს ისევე სწრაფად და ხარისხიანად მიეღოთ მომსახურება დისტანციურად, როგორც აქამდე იღებდნენ. ციფრული პლატფორმების განვითარება ჩვენ ბევრად უფრო ადრე რამდენიმე წლის წინ დავიწყეთ და ამან საშუალება მოგვცა მარტივად გვეპასუხა გამონვევისთვის, მართალია დავხურეთ სერვის ცენტრი, თუმცა ყველა პროცესი უმტკივნეულოდ გახდა დისტანციური და მომსახურების ხარისხი შევინარჩუნეთ. პანდემიის დაწყებისთანავე მომხმარებლებს სრული სადაზღვევო მომსახურება ონლაინ შევთავაზეთ და გავამარტივეთ პროცედურები რათა მათთვის პროცესი კიდევ უფრო კომფორტული ყოფილიყო. პანდემიაში ერთგვარი შესაძლებლობაც დავინახეთ. თუ პანდემიამდე ციფრულ სერვისებს დაზღვეულების მხოლოდ 50% იყენებდა, პანდემიის დაწყების შემდეგ ეს ციფრი 90% გაიზარდა და ახლაც 80% კვლავ დისტანციური სერვისებით სარგებლობს.

მიუხედავად იმისა, რომ 2019 წელთან შედარებით მცირედი ზრდა გვქონდა პრემიის კუთხით, ეს ზრდა ძირითადად ლარის კურსის ცვლილებით იყო გამოწვეული და არა დაზღვეულების რაოდენობის ზრდით. პანდემიის გამო ძალიან დიდი დარტყმა მიიღო სამოგზაურო დაზღვევის მიმართულებამ და საზღვარზე უცხოური ავტომობილების დაზღვევამ. ზოგადად ასევე შემცირდა ავტოდაზღვევის, მცირე და საშუალო მენარმეთა დაზღვევის, ქონების დაზღვევის მიმართულებები. ამ ფონზე შეიძლება ითქვას რომ გაიზარდა ჯანმრთელობის დაზღვევის მიმართულება, ადამიანებს სურდათ რომ კოვიდის პერიოდში დაცულები ყოფილიყვნენ. მათთვის ჯანმრთელობის დაზღვევა პრიორიტეტად და აუცილებელ საჭიროებად იქცა.

ბაზრის ლიდერის პოზიციები და სტაბილურობა დაგვებმარა, რომ ამ გამოწვევებისთვის ღირსეული პასუხი გავგეცა. ამ სტატუსიდან გამომდინარე ბევრი ლოიალური და ერთგული მომხმარებელი გვყავს, რომელთაც ჩვენი იმედი აქვთ. პანდემიის დროს შევძელით მაქსიმალურად მოქნილები ვყოფილიყავით ჩვენი დაზღვეულებისთვის, მათ შევთავაზეთ გადახდის სხვადასხვა სქემები: როგორც დროებით პოლისების შეჩერება, ასევე გადახდების გადავადება, ფასდაკლებები და ა.შ. ამან საშუალება მოგვცა ჩვენი არსებული მომხმარებლები შეგვენარჩუნებინა იმის მიუხედავად, რომ მათ პანდემიის გამო ძალიან დიდი ეკონომიკური დარტყმები მიიღეს.

საქმიანობის ძირითადი ფინანსური მაჩვენებლები



2020 წელს კომპანიის მოზიდული პრემიის მაჩვენებელი დაახლოებით გაიზარდა 19% - ით გასულ წელთან შედარებით. გაზრდილია კომპანიის წლიურ ბაზარზე და შეადგენს 19%-ს.

კომპანიის რისკების და ფინანსური მართვის სისტემის მთავარ მიზანს წარმოადგენს კომპანიის აქციონერთა დაცვა ისეთი შემთხვევებისგან, რომლებიც ხელს უშლიან სტაბილური ფინანსური მომგებიანობის მიღწევას, ხელსაყრელი შესაძლებლობების გამოუყენებლობისაგან დაცვის ჩათვლით. უმაღლესი მენეჯმენტი აცნობიერებს ეფექტური და პროდუქტიული რისკების მართვის სისტემის არსებობის მნიშვნელობას კომპანიაში.

მთლიანობაში, რისკების მართვის სტრუქტურების ზედამხედველობაზე პასუხს აგებს კომპანიის სამეთვალყურეო საბჭო. კომპანიის მენეჯმენტი პასუხისმგებელია მნიშვნელოვანი რისკების მართვაზე, რისკების მართვის და კონტროლის პროცედურების შემუშავებასა და განხორციელებაზე, ასევე მათ დამტკიცებაზე.

დეტალური ინფორმაცია კომპანიის მიერ რისკების მართვის შესახებ მოცემულია 2020 წლის აუდიტირებულ ფინანსურ ანგარიშგებაში.

დეტალური ინფორმაცია კომპანიის შვილობილი კომპანიების შესახებ მოცემულია 2020 წლის აუდიტირებულ ფინანსურ ანგარიშგებაში.

ინფორმაცია კომპანიის ბაზრის წილთან და სტატისტიკურ მაჩვენებლებთან დაკავშირებით მოპოვებულია შემდეგი საიტიდან: insurance.gov.ge

**თანამშრომელთა
მხარდაჭერა
COVID-19 პანდემიის
პირობებში**

თანამშრომელთა მხარდაჭერა COVID-19 კანდემიის პირობებში

როცა საქართველოში ახალი კორონა ვირუსის რამდენიმე შემთხვევა დაფიქსირდა, გაჩნდა რეალური საფრთხე, რომ ვირუსი სწრაფად გავრცელდებოდა ქვეყნის მასშტაბით. ჩვენთვის მნიშვნელოვანი იყო პირველ რიგში ჩვენი ყველა თანამშრომელი ჯანმრთელად და უსაფრთხოდ ყოფილიყო. ოფისში სიარული სარისკო იყო ყველა მათგანისთვის, განსაკუთრებით კი საშუალო და მაღალი ასაკის თანამშრომლებისთვის, რომლებიც ჯიპიაში საკმაოდ მრავლად გვყავს. ვირუსის პირველივე შემთხვევის დაფიქსირებისას ანუ 2020 წლის თებერვლის ბოლოს კომპანიის მენეჯმენტის გადაწყვეტილებით ბოლო ორი კვირის განმავლობაში საზღვარგარეთ მყოფი თანამშრომლები ან ვისი ოჯახის წევრიც ახალი დაბრუნებული იყო მოგზაურობიდან, ორსული თანამშრომლები, ქრონიკული დაავადებების მქონე ან 50 წელს ზემოთ მყოფი თანამშრომლები დისტანციური მუშაობის რეჟიმზე გადავიდნენ.

კომპანიაში შეიქმნა პანდემიის რისკების მართვასთან დაკავშირებული საორგანიზაციო ჯგუფი, რომელშიც შედიოდნენ კომპანიის საოპერაციო დირექტორი, IT დეპარტამენტი, მარკეტინგული კომუნიკაციების დეპარტამენტი და HR დეპარტამენტი შედიოდნენ, რომელიც პანდემიასთან დაკავშირებულ საკითხებს მართავდა, თანამშრომლებს შეეძლოთ დაკავშირებოდნენ მათ სპეციალურ მეილზე, კოვიდთან დაკავშირებული ყველანაირი კითხვით ან თხოვნით.



რადგან ვირუსის მარტის დასაწყისში შემთხვევებმა იმატა, კომპანიამ დაიწყო მომზადება სრულად დისტანციურ რეჟიმზე გადასასვლელად. მენეჯმენტისთვის ნომერ პირველი ამოცანა იყო შეენარჩუნებინა ყველა თანამშრომელი და ყველა მათგანი მოემზადებინა ახალ სამუშაო რეჟიმზე გადასასვლელად. ამისთვის საჭირო იყო ყველა თანამშრომლის ტექნიკური აღჭურვა, ასევე IT დეპარტამენტის თანამშრომლებს უნდა გაემართათ შიდა სისტემები ისე, რომ ყველა თანამშრომელს ჰქონოდა სამუშაო პროგრამებზე წვდომა, ასეთი კი ჩვენს კომპანიაში საკმაოდ ბევრია. Covid-19 საორგანიზაციო ჯგუფმა უმოკლეს დროში შეძლო ინვენტარის და ტექნიკის დანაწილება და თანამშრომლების უზრუნველყოფა, IT დეპარტამენტმა კი ქსელის გამართვა და თანამშრომლებისთვის სამუშაო პროგრამების დაყენება.

**ერთად შევძლებთ
COVID-19-ის შეჩერებას!**



თანამშრომელთა სწავლება და განვითარება

თანამშრომლების კარიერული ზრდისა და განვითარებაზე ზრუნვა ჯიპიაი ჰოლდინგის დასაქმების პოლიტიკის განუყოფელი ნაწილია. მუშაობის დისტანციურ რეჟიმზე გადასვლის შემდეგ მოხდა ყველა შიდა სასწავლო პროგრამის ადაპტირება დისტანციური სწავლების სპეციფიკაზე, შედეგად 2020 წელს ჩატარებული სატრენინგო დღეების საერთო რაოდენობამ შეადგინა 261 დღე. ამავე პერიოდში მოწვეულ გარე ექსპერტებთან ერთად დამუშავდა და ჩატარდა 6 თვიანი გადამზადების პროგრამა კორპორაციული გაყიდვების მიმართულებით 50 გაყიდვების მენეჯერისთვის.

ორგანიზაციული სტრუქტურის განახლება

ჯიპიაი ჰოლდინგის სტრატეგიის მიხედვით 3-5 წელში ერთხელ ხდება ორგანიზაციული სტრუქტურის გადახედვა, რათა მოხდეს როგორც კომპანიის ზრდასა და ახალ საჭიროებებზე, ასევე გარემოს ცვლილებებზე, გამოწვევებსა და ახალ შესაძლებლობებზე ორიენტირება და პროცესების შესაბამეობა.

2020 წელს დასრულდა კომპანიის ორგანიზაციული სტრუქტურის განახლების პროექტი, რომლის განხორციელებაშიც კომპანიის ტოპ მენეჯმენტთან და HR დეპარტამენტთან ერთად მონაწილეობა მიიღო საკონსულტაციო კომპანია C-Team-მა. პროექტის ფარგლებში მოხდა არსებული სტრუქტურის, სისტემების და პროცესების გაანალიზება და აქედან გამომდინარე ცვლილებების განხორციელება. შედეგად შეიქმნა და დაკომპლექტდა რამდენიმე სრულიად ახალი სტრუქტურული ერთეული და განახლდა და დეტალურად გაიწერა 5 მსხვილი პროცესი.

2020 წლის დასაწყისში ასევე მოხდა ციფრული მიმართულების ეჭაილ მართვაზე გადაყვანა და დაინერგა Scrum მეთოდოლოგია.

ბენეფიციები

კომპანიაში ზოგადად არსებობს ლოიალური მიდგომა იმ ქალების მიმართ, რომელთაც მცირეწლოვანი შვილები ჰყავთ, კერძოდ: საპატიო საათები დილას ან საღამოს (შეთანხმებით), საპატიო გაცდენები ბავშვების ავადმყოფობის გამო. ყველა თანამშრომელზე ვრცელდება: ფულადი დამატებითი საჩუქარი ბავშვის გაჩენისას და დაქორწინებისას, ასევე ახლობლის გარდაცვალებისას გათვალისწინებულია დახმარება.

თანადგომის ფონდი

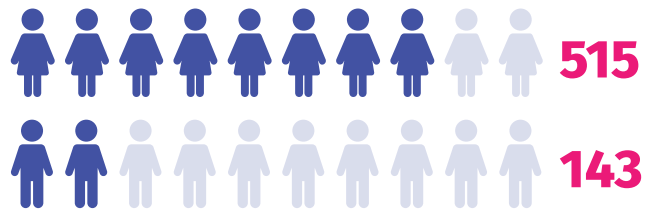
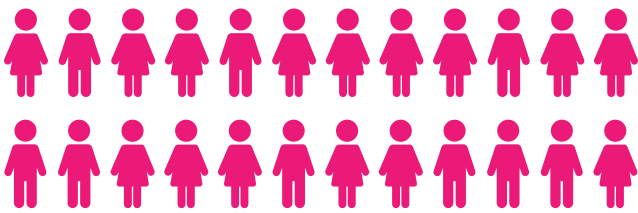
წლებია, კომპანიაში არსებობს სპეციალური ფონდი თანამშრომელთათვის. თანადგომის ფონდში ყველა თანამშრომელი ნებაყოფლობით რიცხავს გარკვეულ, მისთვის სასურველ თანხას. თუ რომელიმე ჩვენს კოლეგას ან მისი ოჯახის წევრს ჯანმრთელობასთან დაკავშირებული პრობლემები შეექმნება ჯიპიის ფონდი მას სოლიდური თანხით უზრუნველყოფს. ჯიპიის ყველა თანამშრომელს აქვს დაზღვევის ძალიან კარგი პაკეტი, რომელსაც კომპანია უზრუნველყოფს, თუმცა როცა დიაგნოზი მძიმეა და სცდება დაზღვევის თუ სახელმწიფო დაფინანსების ხარჯებს თანამშრომლებს სწორედ ამ ფონდში შემოსული თანხებით ვეხმარებით.



სტატისტიკა გენდერულ ჯრილში

ჯიპიაში სრულ განაკვეთზე დასაქმებულია

658



მენეჯერულ კორპორაციაში დასაქმებულია



**მომხმარებელთა
მხარდაჭერა
COVID-19 კანდემიის
პირობებში**

სრული სადაზღვევო მომსახურება ონლაინ

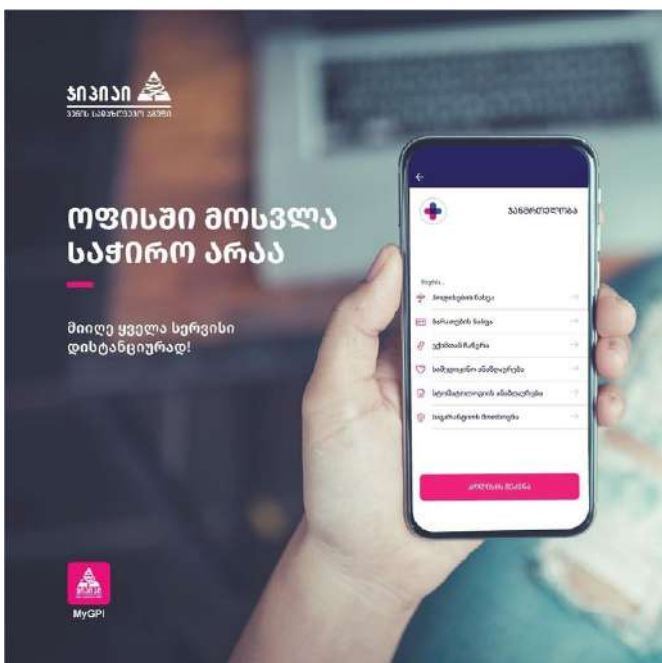
სრული სადაზღვევო მომსახურება ონლაინ - ამ პროექტის მთავარი მიზანი პანდემიამდე, იყო რომ ჩვენი მომხმარებლებისთვის მაქსიმალურად გაგვემარტივებინა ჩვენი დაზღვევით სარგებლობა, ჩვენთან ურთიერთობა მათთვის კომფორტული ყოფილიყო. შეგვემცირებინა სერვისის ცენტრში ხალხის რაოდენობა დარიგები. ამისთვის კომპანია ძალიან დიდ დროსა და რესურსს ხარჯავდა. ჯიპიაი იყო პირველი კომპანია, რომელმაც დაზღვეულებს დაზღვევის სრული სერვისის ონლაინ შესთავაზა, თუმცა პანდემიამ ეს ყველაფერი სხვა ხარისხში აიყვანა.

პანდემიის პირველივე დღეებიდან კომპანიისთვის ყველაზე მთავარი კლიენტების და თამშრომლების უსაფრთხოება იყო, შესაბამისად ქვეყანაში კორონავირუსის პირველივე შემთხვევების გაჩენისთანავე დაკვეთით მომსახურების ოფისები და ყველა სადაზღვევო მომსახურება ონლაინ შევთავაზეთ მომხმარებლებს.

ეს პროცესი პანდემიამდე დიდი ხნით ადრე დაიწყო, თუმცა დაზღვეულების მხოლოდ 50% იყენებდა მას. პანდემიის დაწყებამდე, ჩვენს მომხმარებელს ონლაინ შეეძლო შეეძინა პოლისი, გადაეხადა პრემია, დაეკავშირა ვიზიტი ექიმთან, ჩანერილიყო სატელეფონო კონსულტაციაზე პირად ექიმთან, მიეღო სამედიცინო და სტომატოლოგიური 500 ლარამდე ანაზღაურება იმავე სამუშაო დღეს, მოეთხოვა საგარანტიო წერილი, თავად, პირადი ექიმის გარეშე ონლაინ გაეკეთებინა მიმართვა სპეციალისტთან ვიზიტის დასაგეგმად, გამოკვლევების ჩასატარებლად ან მედიკამენტების თანადაფინანსებით შესაძენად.



დისტანციურ რეჟიმზე გადასვლის მზადყოფნა გვქონდა, საჭირო იყო მყისიერი საინფორმაციო კამპანია და დისტანციური სერვისების კიდევ უფრო დახვეწა და გამარტივება. სწორედ ამ მიზნით, ავამუშავეთ კამპანია “დარჩი სახლში, ჩვენ დაგაზღვევთ!” და მოვუნოდეთ ჩვენს კლიენტებს სრული სადაზღვევო მომსახურება ონლაინ მიეღოთ. მიუხედავად იმისა, რომ ისედაც თითქმის ყველა სერვისს დისტანციურად ვაწვდიდით მომხმარებელს, კომპანიის მენეჯმენტმა მიიღო გადაწყვეტილება ყველა სერვისის რაც დაზღვეულის ოფისში მოსვლას მაინც საჭიროებდა ონლაინში გადაეტანა, მათ შორის პოლისზე ხელისმოწერის პროცედურა, გავამარტივეთ პირადი ექიმის სატელეფონო კონსულტაციები, პანდემიამდე არ მოქმედებდა პედიატრთან სატელეფონო კონსულტაციის სერვისი, მარტის დასაწყისიდან კი ეს მომსახურებაც დავამატეთ, სატელეფონო კონსულტაციებისთვის ექიმებს გამოვუყავით ბევრად მეტი დრო ვიდრე პანდემიამდე იყო გათვალისწინებული, დავამატეთ ვინრო სპეციალისტებთან სატელეფონო კონსულტაციის შესაძლებლობა და ეს მომსახურება პოლისის დაფარვის მიუხედავად ყველას 100%-ით დავუფინანსეთ. ჩვენი პარტნიორი ლაბორატორია მრჩვეული მიდიოდა ბინაზე ანალიზების ასაღებად და დაზღვეული მხოლოდ თავის წილს იხდიდა, ყველა შესაძლო არხის მეშვეობით ვეკონტაქტებოდით დაზღვეულებს და ვაცნობდით აპლიკაციის ფუნქციებს, როგორ მიეღოთ ესა თუ ის მომსახურება ონლაინ სახლიდან გაუსვლელად. გადაუდებელი პაციენტებს სხვა პროვაიდერ კლინიკებში ვუშვებდით გამოკვლევებისა თუ ოპერაციებისთვის, თანხას კი დისტანციურად



დარჩი სახლში, დარჩი ჯანმრთელი!



ქვემოთხსენიებული ეპიდემიისთვის!



ვუფინანსებდით. გავამარტივეთ ქრონიკული მედიკამენტების გამოწერის პროცედურა, იმისთვის რომ ქრონიკული დაავადებების მქონე დაზღვეულებს არ დასჭირვებოდათ სახლიდან გასვლა და დაგვეცვა მათი ჯანმრთელობა ყველა მედიკამენტზე მიმართვა ავტომატურად უახლდებოდათ და პირად ექიმთან არც დარეკვა და არც კლინიკაში მისვლა აღარ სჭირდებოდათ. რადგან იმ პერიოდში არსებობდა მოსაზრება, რომ ფული და ბარათების ხშირი გამოყენებაც საფრთხის შემცველი იყო, ჩვენს დაზღვეულებს პროვაიდერ კლინიკაში მომსახურების მისაღებად ელექტრონული ბარათის გამოყენება შევთავაზებთ, რომელიც აპლიკაციაში იყო ჩაშენებული.

შევქმენით ცალკე გვერდი ჩვენს ვებგვერდზე, სადაც დაზღვეულებს ახალი კორონა ვირუსის შესახებ ინფორმაციას ვაწვდიდით. ნოემბრიდან ამ ვებგვერდზე განთავსებულია ინფორმაცია თუ როგორ უნდა ისარგებლონ ჩვენი მომსახურებით კოვიდ დადასტურებულმა ან კოვიდზე საექსპოზაციენტებმა.

24 საათიანი რეჟიმით, დისტანციურად მუშაობდა ბარათების მომსახურების განყოფილება. თუ რომელიმე დაზღვეულს ავტოსაგზაო შემთხვევა მოუვიდოდა მხოლოდ მაშინ მიდიოდნენ შემთხვევს ადგილზე, უსაფრთხოდ აღჭურვილები. დაზღვეულს კი ანაზრაურების მოთხოვნა ავტოსაგზაო შემთხვევაზეც ონლაინ შეეძლო.

აქტიური კომუნიკაცია გვქონდა ჩვენს დაზღვეულებთან „ეკოსტის“ ფეისბუქ ჯგუფში, სადაც ლოქდაუნის დროს საჭირო რჩევებს ვუზიარებდით, გვქონდა ექიმის ლაივ ჩართვა, რომელმაც შექმნილ მდგომარეობაზე ისაუბრა და შემოსულ კითხვებს უპასუხა, პარტნიორ კომპანია „ასპრიასთან“ ერთად ჯგუფში ვდებდით სხვადასხვა ვარჯიშებს, რომლებიც ეკოსტებს სახლში შეეძლოთ გაეკეთებინათ.

ამ პროექტში საკმაოდ დიდი ადამიანური რესურსი დაიხარჯა. ჩართული იყო თითქმის ყველა რგოლი, მენეჯმენტი რომელიც წარმოადგენდა იდეებს

პროცესების გასამარტივებლად და შეღავათების გასაწევად, მარკეტინგული კომუნიკაციების თანამშრომლები, რომლებიც პირდაპირ კომუნიკაციაში იყვნენ დაზღვეულებთან, იმ პერიოდში მთელი დეპარტამენტი გადართული იყო ამ აქტივობებზე, რომ დეტალურად მიენოებინათ ინფორმაცია დაზღვეულებისთვის რა სერვისებით შეეძლოთ ესარგებლათ დისტანციურად და როგორ, ასევე დაიგეგმა მცირე კამპანიები საზოგადოების და ექიმების მხარდასაჭერად, HR განყოფილება ზრუნავდა თანამშრომლების დისტანციურად გადაყვანის პროცესზე, ციფრულ განვითარებაში ჩართულ თანამშრომლებს, დეველოპერებს, IT სამსახურს დაჩქარებულ რეჟიმში უწევდა აპლიკაციაში და ვებგვერდზე ცვლილებების შეტანა, ონლაინზე გაზრდილი მოთხოვნის პირობებში განყოფილება მთლიანად ამ სერვისების შეუფერხებლად მინოდებაზე გადაერთო. განსაკუთრებით გაიზარდა დატვირთვა ონლაინ ანაზღაურებებში მომუშავე თანამშრომლებისთვის, აქ დაგვჭირდა კადრების დამატება და გადანაწილება. თანამშრომლები დავამატეთ ქოლ-ცენტრში, სადაც მომართვიანობა, განსაკუთრებით მეორე ტალღის დროს 70%-ით არის გაზრდილი.

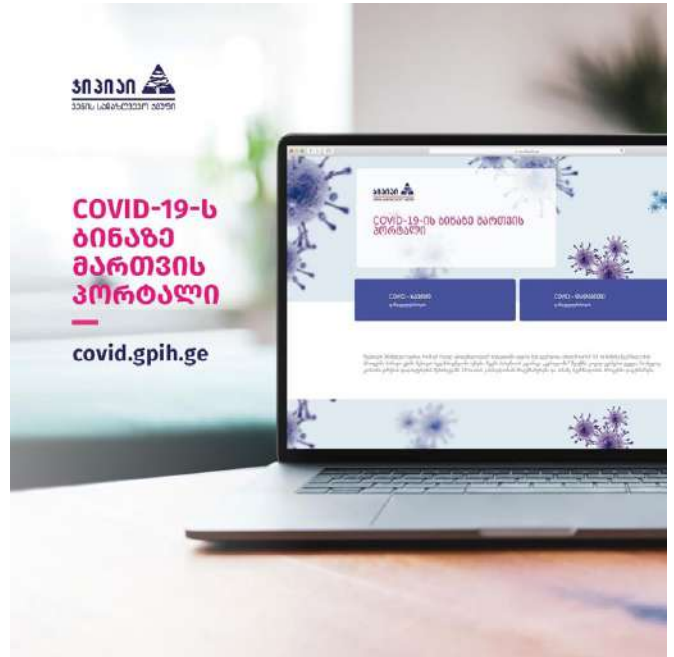
შედეგად, თუ პანდემიამდე ონლაინ და ოფლაინ სერვისებით სარგებლობის პროცენტი დაზღვეულებში 50%-50%-ზე იყო, დღეს ჩვენი დაზღვეულების 90%-ზე მეტი დისტანციურ სერვისებს ანიჭებს უპირატესობას. ორი თვის განმავლობაში კომპანიამ 300 000-ზე მეტი დისტანციური ოპერაცია განახორციელა. კარანტინის პერიოდში დაზღვეულებისთვის ონლაინ ანაზღაურებული თანხა 11 მილიონ ლარზე მეტი იყო.

პანდემიის დროს ჩვენს დაზღვეულებს არ უწევდათ სახლიდან გასვლა, ჩვენ კი მივალწინეთ იმას, რასაც ეს წლები ვცდილობდით გაგვეზარდა ონლაინ სერვისების მომხმარება ჩვენს დაზღვეულებში.

COVID-19-ის ბინაზე მართვის პროცესი

2020 წლის ნოემბრიდან კი, კომპანიამ მიიღო გადაწყვეტილება, პანდემიის მართვაში დახმარება გაენიათ სახელმწიფოს სტრუქტურებისთვის და ჩაერთო კოვიდ-პაციენტების ბინაზე მართვის პროცესში. მიუხედავად იმისა, რომ ჯანმრთელობის დაზღვევის პოლისებით პანდემიის რისკი გამონაკლისი იყო, შექმნილი სიტუაციიდან გამომდინარე, „ჯიპიი ჰოლდინგი“ საკუთარ დაზღვეულებს უფინანსებს ბინაზე ყოფნისას მკურნალობისა და კვლევების ხარჯებს. კომპანიამ გააორმაგა რესურსები გაზრდილი მოთხოვნის დასაკმაყოფილებლად და პროვაიდერი კლინიკების საშუალებით უზრუნველყოფს პირადი ექიმების სერვისს ყველა კოვიდ-დადასტურებული დაზღვეულისთვის. ჩენი პირადი ექიმის დანიშნულების შემთხვევაში ვაფინანსებთ ყველა საჭირო გამოკვლევას კოვიდ დადებითი პაციენტებისთვის.

კოვიდინფიცირებულთა ტალღის ზრდის პარალელურად მკვეთრად გაიზარდა ქოლცენტრში მომართვიანობა ექიმებთან დასაკავშირებლად. გაზრდილი მომართვიანობის გამო გადაწყვიტეთ ეს პროცესიც უფრო გაგვემარტივებინა და შექმენით პორტალი covid.gpih.ge. ამ გვერდზე ყველა კოვიდინფიცირებულს ან საექვო სიმპტომების მქონე ადამიანს შეეძლო დარეგისტრირებულიყო ჩვენს ბაზაში. თბილისში მცხოვრებ კოვიდ ინფიცირებულები ვკითხოვდნენ მონაცემებს, შემდეგ კი პირად



სათის განმავლობაში, რეგიონებში მცხოვრებ პირებს კი შეეძლოთ თავიანთი პირად ექიმის ტელეფონი ეპოვნათ და დაერეკათ.

გვერდი დღემდე აქტიურია და მუდმივად განახლებადი და საჭირო ინფორმაცია, ბლოგები და სტატიები ქვეყნდება კორონავირუსის და ვაქცინაციის თემაზე.

მომხმარებელთა ფინანსური მხარდაჭერა და შეღავათები

რადგან პანდემიამ სერიოზულიზიანი მიაყენა ჩვენს დაზღვეულ ბიზნესებს, განსაკუთრებით სასტუმროებსა და სარესტორნო ბიზნესს მათთან ერთად შევიმუშავეთ ინდივიდუალური შეღავათები თითოეული მათგანისთვის. ეს იყო გადასახადის გადავადება, პოლისის დაპაუზება უჯარიმოდ, პრემიის განახევრება თუ სხვა.

პირველი ლოქდაუნის პერიოდში ავტოდაზღვევისა და ჯანმრთელობის დაზღვევის ინდივიდუალურ მომხმარებლებს გაუნახევრდათ გადასახადი, დანესდა საშეღავათო პერიოდი, ხოლო ტურიზმის და სხვა მოწყვლად სექტორში ჩართული მცირე და საშუალო კომპანიებთან ინდივიდუალურად ხდებოდა პირობების შეთანხმება, ჯარიმებისა და პოლისების გაუქმების თავიდან ასაცილებლად.



პანდემიის დროს განსაკუთრებით გაიზარდა მოთხოვნა ჯანმრთელობის დაზღვევაზე, სწორედ ამიტომ გადავწყვიტეთ დაზღვევის მსურველებისთვის ჯანმრთელობის და ავტომობილის დაზღვევა 50%-ანი ფასდაკლებით შეგვეთავაზებინა. შედეგად უამრავმა ადამიანმა შეძლო მისთვის ყველაზე ძვირფასი - ჯანმრთელობა დაეზღვია და პანდემიის პერიოდში მშვიდად ყოფილიყო.

**კორპორაციული
პასუხისმგებლობა
COVID-19 პანდემიის
დროს**

ინფექციური საავადმყოფოს ექიმების მხარდაჭერა

პანდემიის პირველივე შემთხვევების დაფიქსირების შემდეგ, უხილავ მტერთან ბრძოლაში ჩაერთვნენ ექიმები. განსაკუთრებით დიდი იყო თბილისის ინფექციური საავადმყოფოს პერსონალის როლი ამ პროცესში, რადგან პირველი პაციენტები სწორედ მათ მიიღეს და მართეს. ქვეყანაში შექმნილი მდგომარეობის გათვალისწინებით, ყველაზე მნიშვნელოვნად სწორედ ექიმების მხარდაჭერა და დაფასება მივიჩნიეთ, რადგან ისინი პირველები იდგნენ და დგანან ვირუსის დასამარცხებლად ბრძოლის წინა ხაზზე დგანან.

COVID-19 თან ბრძოლის ფარგლებში შევქმნით “მადლობის ფონდი”, სადაც პირველ ეტაპზე 100 000 ლარი გადავრიცხეთ და ამ თანხით ინფექციური საავადმყოფოს ექიმებს აპრილის თვის ანაზღაურება გავუორმაგეთ.

დავინყუეთ საინფორმაციო კამპანია - მადლობა ექიმებს. ჩენს პარტნიორ მედია საშუალებებში და ოფიციალურ ფეისბუქის ფეიჯზე ვანთავსებდით ინფექციურის ექიმებთან, ექთნებთან და სანიტრებთან ინტერვიუებს და ვაცნობდით მათ ხალხს.

მეორე ეტაპზე, ყველა თანამშრომელს მივეცით შესაძლებლობა “მადლობის ფონდში” დამატებით, მისთვის სასურველი თანხა გადაერიცხა. შეგროვებული თანხით სქვადასხვა საქველმოქმედო აქტივობა განვახორციელეთ.



ქეთევან დონღუზაშვილი

თბილისის ინფექციური საავადმყოფოს უფროსი ექთანი

„ბოლო ერთი თვეა ჩვენი გზაფიკი შეიცვალა, ამ საქმეს ვეი ვლადგობთ. ხოცა უყუხებ, ხოგოი თავდაუზოგავად მუშაობენ შუნი მეგობხები, ხომელთანაც წლები გაატაჩე, შუნც ველახ გიძნობ დალდას და მათთან ერთად ერთვები ბიძოდაში.“

კატარზის მოხუცების დახმარება

კატარზის არის სოციალური დახმარების ცენტრი მოხუცებისათვის, რომელთაც მზრუნველობა სჭირდებათ. ცენტრი მოხუცებს ყოველდღიურად უმასპინძლდება სადილით. პანდემიის გამო მათთვის სადილის მიწოდება საფრთხის ქვეშ დადგა. „მადლობის ფონდში“ არსებული თანხით და ასევე კომპანიის დანამატით შევძელით მათთვის სამი დღის სადილი ორჯერ დაგვეფინანსებინა. პირველ ჯერზე 3000 ლარი გადავურიცხეთ სააღდგომოდ. ხოლო მეორედ საახალწლოდ 2000 ლარი გადავეცით. ორივე დღესასწაულზე შეძლეს მოხუცებმა სადილი სახლში წაეღოთ.



სოციალურად დაუცველი მრავალშვილიანი ოჯახის დახმარება

„მადლობის ფონდში“ შემოსული თანხით დავეხმარეთ ხაჭომიების სოციალურად დაუცველ, მრავალშვილიან ოჯახს. თამუნა ხაჭომიას ოჯახის გასაჭირის შესახებ ინფორმაცია USAID -ისგან შევიტყვეთ და ჩვენი წვლილი შევიტანეთ მათი სახლის მშენებლობაში. თამუნას 4 შვილი ჰყავს, მათ შორის 2 შშმ პირია. ოჯახის სოციალურად დაუცველია და არ ჰქონდათ ნორმალური სახლი, სადაც ნორმალურად ცხოვრებას შეძლებდნენ. არასამთავრობო ორგანიზაციების მხარდაჭერით ოჯახმა დაიწყო მცირე ზომის სახლის მშენებლობა, მადლობის ფონდში შემოსული თანხის წყალობით კი ჩვენც ჩავერთეთ მშენებლობის პროცესში და სახლის გადახურვა მთლიანად დავაფინანსეთ.

MELIORA 2020 - კორპორაციული პასუხისმგებლობის ჯილდო

ჩვენმა პროექტმა „სრული სადაზღვევო მომსახურება ონლაინ“ პასუხისმგებლიანი ბიზნესის კონკურსზე „Meliora 2020“ გაიმარჯვა. კატეგორიაში - „მომხმარებელთა და მომწოდებელთა მხარდაჭერა COVID-19 პანდემიის პერიოდში, საერთაშორისო ჟიურის აღიარება მოვიპოვეთ და უმარავ მნიშვნელოვან პროექტს შორის პირველი ადგილი დავიკავეთ.

პასუხისმგებლიანი ბიზნესის კონკურს „მელიორას“ საქართველოს სტარტეგიული კვლევებისა და განვითარების ცენტრი უკვე მესამე წელია ატარებს. აღსანიშნავია, რომ ჯილდო სხვადასხვა კატეგორიაში სამივე წელს მოვიპოვეთ.





**სიფრული
განვითარება**

Myportfolio

ახალი ონლაინ პლატფორმაა, რომელიც გაყიდვების და ანტერაიტინგის თანამშრომლებს გაყიდვების პროცესს უმარტივებს. პლატფორმა მომხმარებლებთან ურთიერთობის მართვის პროცესის (crm) ნაწილია, რომელიც საშუალებას აძლევს კომპანიას და გაყიდვების თითოეულ თანამშრომელს მართოს საკუთარი პორტფელი. პლატფორმა გაყიდვების თითოეულ თანამშრომელს აძლევს საშუალებას გვექონდეს სრულყოფილი და მუდმივად განახლებადი ბაზა კლიენტების შესახებ. პლატფორმა საშუალებას აძლევს კომპანიას, სხვადასხვა დეპარტამენტის მიერ ერთიან სისტემაში მოხდეს კლიენტის შესახებ ინფორმაციის შეგროვება. სრულყოფილი ინფორმაცია კი დაეხმარება გაყიდვების დეპარტამენტს ზუსტად იცოდეს კლიენტების საჭიროებები, სწორად გააკეთოს შეთავაზებები და დაგეგმოს აქტივობები.

Myportfolio ხელმისაწვდომია გაყიდვების თუ სხვა რგოლის თანამშრომლებისთვის ნებისმიერ დროს და ნებისმიერი ადგილიდან, როგორც კომპიუტერით, ისე პადით.

პლატფორმა სრულად ითვალისწინებს კომპანიაში არსებულ გაყიდვების პროცესს და საჭიროებებს. სინქრონიზაციის პრინციპით უკავშირდება გაყიდვის პლატფორმას (MyAgent - პადი) და შესაძლებელს ხდის პოტენციური გარიგების (იხ. „გარიგებები“) მოთხოვნილი ველების საფუძველზე პოლისის განაცხადის ავტომატურ შევსებას დამატებითი, ორმაგი სამუშაოების ჩატარების გარეშე.

14 დეკემბერი | 12:00

f LIVE

Myportfolio

MYPORTFOLIO - ახალი პლატფორმა ახალი რეალობისთვის

ვახო კორძაია
გაყიდვების დირექტორის მოადგილე



Myportfolio

პლატფორმის ძირითადი ნაწილებია :

- კონტაქტები - რაც გულისხმობს ინფორმაციას პოტენციური, ან არსებული კლიენტის შესახებ, რომელსაც ქმნის გაყიდვების თანამშრომელი, მონაცემთა ბაზების მენეჯერი, ან ქოლ-ცენტრი.
- გარიგებები - კლიენტის მიერ რომელიმე პროდუქტზე გამოხატული ინტერესის შედეგად დაწყებული გარიგების პროცესი.
- რეპორტირება - გაყიდვების მაჩვენებლების, მოგებული და წაგებული გარიგებების შეფასების საშუალება, თითოეულ მენეჯერს შესაძლებლობა აქვს მის პირად გვერდზე თვალსაჩინოდ ნახოს საკუთარი და/ან მის დაქვემდებარებაში მყოფი ერთეულის ყოველდღიურად განახლებადი მაჩვენებლები და მათ გასაუმჯობესებლად ან შესანარჩუნებლად დაგეგმოს შესაბამისი ქმედებები ყოველი მომდევნო დღისა და კვირისთვის.
- ადმინისტრირება - პროგრამის ამ მოდულით გაყიდვების მენეჯმენტი და CRM ადმინისტრატორი მართავს გაყიდვების თანამშრომლების სამუშაო პროცესს.
- ანდერაიტინგი - CRM სისტემაში მუშაობა ანდერაიტინგს საშუალებას აძლევს გაყიდვების თანამშრომლებთან კომუნიკაცია გახადონ უფრო ორგანიზებული და შედეგზე რიენტირებული. ამცირებს არასაჭირო ინტერაქციას და ზოგავს დროს. My Portfolio ანდერაიტერებისთვისაც არის პირადი პორტფელის კონტროლის სივრცე, რაც უფრო მარტივს ხდის შეთავაზებების მომზადებისა და ამ შეთავაზებების კონკურენტუნარიანობის, წაგებისა და მოგების რეიტის ანალიზს

ჭიპიანი



პანის სანაზღვრო ჯგუფი