

10. Razvojne aktivnosti

- Visokokakovostne asistenčne storitve dopolnjujemo s hibridnimi storitvenimi sistemi in celovitimi ekosistemskimi rešitvami, zasnovanimi na sodelovalnih platformah.
- Z uporabo umetne inteligence smo izboljšali uporabniško izkušnjo našega virtualnega asistenta TRIA. Inovacija pa je obenem Zavarovalnico Triglav umestila na vodilno mesto v regiji pri uporabi umetne inteligence v zavarovalništvu.
- Dvanajst vzajemnih skladov smo preoblikovali na način, da so pri njihovem upravljanju upoštevani trajnostni vidiki naložb.
- Z novimi aplikativnimi rešitvami smo optimizirali ogleda in ocene premoženjskih škod in omogočili takojšen obračun in nakazilo odškodnine po izvedenem ogledu.
- Reorganizirali smo lastno prodajno mrežo in z vitkejšo organizacijsko sestavo skrajšali proces odločanja.



365

Strateške usmeritve opredeljujejo razvojne aktivnosti Skupine v obeh dejavnostih, zavarovalništvu in upravljanju premoženja. Njihov skupni imenovalac je osredotočenost na stranko, ki narekuje razvoj naših procesov, produktov in storitev na vseh trgih. Z napredno analitiko krepimo upravljanje podatkov in nadaljujemo digitalno preobrazbo, katere bistven del so avtomatizacija procesov in ob njej preudarna uporaba umetne inteligence ter začrtana selitev ključnih sistemov v hibridni oblak. Vse navedeno se združuje v našem prilagodljivem pristopu k stranki, ki je vse bolj personaliziran. Stranke razbremenjujemo in jim prinašamo dodano vrednost z razvojem storitvenih ekosistemov, v katerih imamo nosilno vlogo, in z vključevanjem naših storitev v ponudbe partnerjev v drugih panogah, kot sta bančništvo in trgovina. Avtomatizacija procesov nam skupaj z razvejenimi kanali ter prilagodljivo notranjo organiziranostjo omogoča, da stranke učinkovito podpremo tudi v ekstremnih razmerah.

V zavarovalniški dejavnosti veliko pozornost namenjamo tudi preprečevanju škodnih dogodkov s preventivnim delovanjem, kar predstavljamo v poglavju [11. Trajnostni razvoj v Skupini Triglav](#).

V dejavnosti upravljanja premoženja ob digitalizaciji poslovanja, zlasti prodajnih procesov, uveljavljamo trajnostne vidike upravljanja in naložbenih politik, s čimer uresničujemo Politiko Trajnostnega razvoja Skupine Triglav, kot je razvidno v nadaljevanju.

10.1 Poglobljamo osredotočenost na stranko

S sodobnimi digitalnimi rešitvami strankam omogočamo lažjo prijavo, sledljivost in celovitost informacij o škodnem primeru. Širimo sodelovanje s pogodbenimi partnerji, tako izvajalci storitev kot dobavitelji blaga. Prepoznavni smo kot organizatorji visokokakovostnih asistenčnih storitev, kar dopolnjujemo s hibridnimi storitvenimi sistemi in celovitimi ekosistemskimi rešitvami, zasnovanimi na sodelovalnih platformah.

Storitveno naravnani poslovni modeli in celoviti ekosistemi

Tudi pri uveljavljanju prednosti platforme **Triglav Dom** smo usmerjeni v odlično uporabniško izkušnjo. Platforma ponuja pomoč pri celoviti odpravi škode z organizacijo in nadzorom izvedbe ter poplačilom izvajalcev, ki jih izbiramo na podlagi kvalificiranosti, odzivnosti in kakovosti izvedbe.

Mrežo veterinarskih klinik v ekosistemu **Triglav Male živali** smo še razširili.

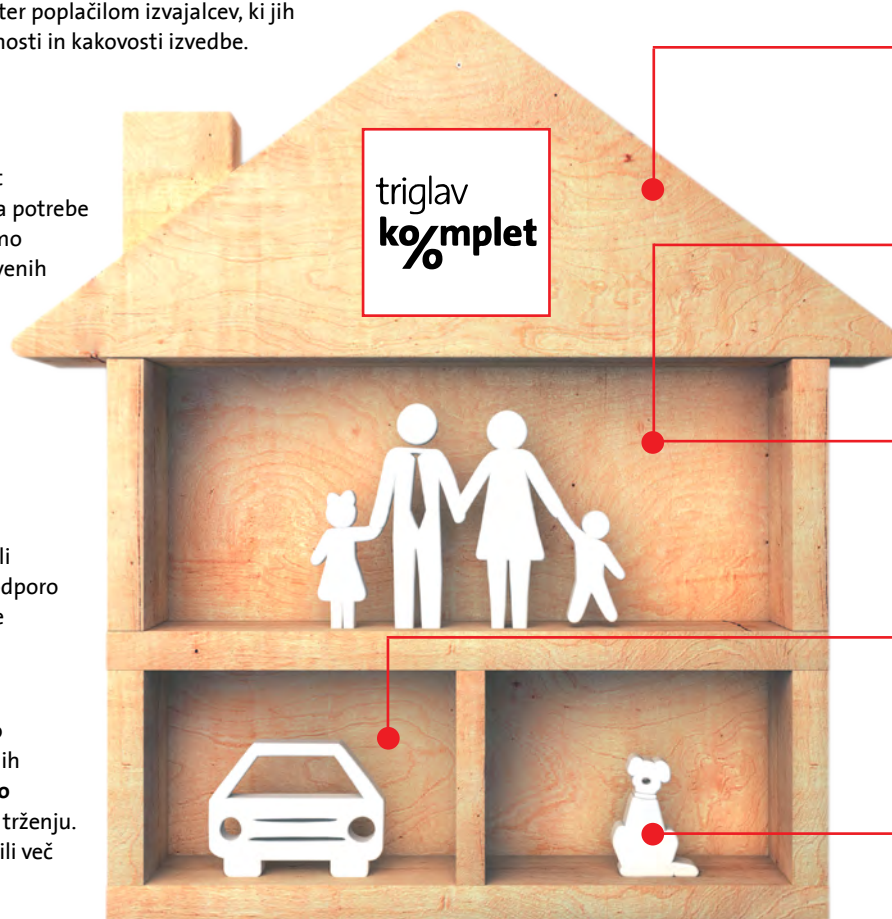
V ekosistemu **Triglav Zdravje** delujemo kot ponudnik celovitih zdravstvenih storitev za potrebe strank v vseh življenjskih obdobjih. Vanj smo vključili nove partnerje – izvajalce zdravstvenih storitev. Nadgradili smo obstoječa partnerstva, ponudbo asistenčnih in zdravstvenih storitev in uporabo naprednih tehnologij.

Raznovrstni in pretočni prodajni ter komunikacijski kanali

Lastno prodajno mrežo smo reorganizirali in z vitkejšo organizacijsko sestavo skrajšali proces odločanja. Za hitro in učinkovito podporo prodajnikom smo centralizirali posamezne dele prodajnega procesa in vzpostavili oddelek podpore.

Prodajne kampanje so potekale vsekanelno in usklajeno, po zastopniški mreži ali spletnih kanalih. Močno smo okrepili **avtomatizirano izvedbo marketinških akcij** v neposrednem trženju. V spletno poslovalnico *i.triglav* smo pritegnili več kot 15.000 novih verificiranih uporabnikov.

V **digitalni prodaji** smo postavili temelje operativnih prodajnih procesov, s čimer smo pokrili celoten prodajni lijak od ustvarjanja potrebe do poprodajnih aktivnosti. Uvedli smo modul za avtomatizacijo digitalnega trženja in prodaje ter modele strojnega učenja za napovedovanje najprimernejših produktov ter tveganja zapustitve.



Poslovni ekosistemi Skupine Triglav

Triglav Dom

Ekosistem asistenčnih storitev pri odpravi škode, dostop do storitev preverjenih izvajalcev ter rešitev in sistemov za asistenco, nadzor in varovanje doma na daljavo.

Triglav finančna varnost

Centralna točka za načrtovanje in ustvarjanje finančne varnosti posameznika v vseh življenjskih obdobjih – od varčevanja do pokojnine, dostop do svetovalcev (finančnih, davčnih) ali uporaba različnih plačilnih instrumentov.

Triglav Zdravje

Pomoč strankam pri akutnih in kroničnih obolenjih, zdravstveni preventivi ter zagotavljanju oskrbe.

Triglav Mobilnost

Zagotavljanje različnih oblik varne in trajnostno naravnane mobilnosti.

Triglav Male živali

Za dobro počutje njihovih hišnih ljubljencev, pomoč pri njihovih akutnih obolenjih in travmah ter zavarovanje osebne odgovornosti lastnikov, ko jo povzročijo njihov ljubljencev.

Skupna Triglav platforma

Upravljanje podatkov o stranki, zagotavljanje varnosti (security), personalizacije ponudbe, lojalnostni program, ocenjevanje ponudnikov, gemifikacija, skupne digitalne tehnologije (npr. prepoznavanje slik in govora, AI/ML, boot-i, geolokacijske storitve, AR).

Novi, nadgrajeni in integrirani zavarovalni produkti ter aplikacijski programski vmesniki

Funkcionalnosti geografskega informacijskega sistema GIS smo dopolnili tako, da smo prodajnikom omogočili vpogled v poplavne razrede, razrede ogroženosti zaradi toče ter potresne razrede. Tako lahko stranko širše seznanijo z izpostavljenostjo tem tveganjem, kar lahko pripomore k njeni odločitvi za primerno zavarovanje.

V sklopu uspešno zaključenega projekta optimizacije **spletne prodaje zavarovanj** smo prenovili šest zavarovalnih produktov in dosegli izboljšano uporabniško izkušnjo.

V **zavarovalnih družbah Skupine Triglav zunaj Slovenije** smo prav tako izvedli raznovrstne razvojne aktivnosti za izboljšanje uporabniške izkušnje naših strank.

- **Na Hrvaškem:** Zaživel je prodajni portal za prodajo življenjskih zavarovanj, prenovili smo spletno prodajo zdravstvenega zavarovanja z asistenco in vpeljali novo sklepalno orodje.
- **V Srbiji:** Za potrebe učinkovitejše prodaje zdravstvenega zavarovanja z asistenco smo razvili portal, ki omogoča brezpapirno prodajo, stranki smo prilagodili proces izdajanja e-fakture in nadgradili procese v klicnem centru za podporo zdravstvenim zavarovanjem.
- **V Severni Makedoniji:** Uvedli smo mobilno aplikacijo za prijavo škod pri kasko zavarovanjih, možnost ogleda pri sprejetju vozil v zavarovanje ter ogled na daljavo za reševanje avtomobilskih škod.
- **V Federaciji BiH:** Začeli smo sklepati zdravstvena zavarovanja po spletu, razširili smo možnosti komuniciranja s strankami po digitalnih kanalih in omogočili avtomatizirano sporočanje pri življenjskih zavarovanjih.
- **V Črni gori:** V transakcijskem sistemu smo lastni prodajni mreži omogočili dodatne vnose in lažje sklepanje zavarovanj.

Integriranju zavarovanj v ponudbo partnerjev namenjamo veliko pozornosti. V skupnih prodajno-promocijskih akcijah smo tako ponujali produkte in storitve, ki se dopolnjujejo z njihovimi.

V celotni regiji Adria smo povečali sodelovanje z obstoječimi partnerji v masovnih shemah, poglobili smo partnerstva z avtohišami, finančnimi ustanovami in zavarovalnimi posredniki.

Na trgih, kjer nismo neposredno navzoči, poglobljamo obstoječa partnerstva z družbami za zavarovalno zastopanje in sklepamo nove partnerske vezi ter tako širimo ponudbo. Še bolj kot doslej smo se posvetili širitvi mednarodnega pozavarovanja tako v okviru sodelovanja z mednarodnimi posredniškimi družbami kot pogodbenega agencijskega sodelovanja. V tem segmentu postajamo mednarodno vse bolj prepoznavni po visoki kakovosti, varnosti in prilagodljivosti storitev.

Pri razvoju produktov in storitev smo stremeli k odzivnosti, enostavnosti in zanesljivosti. Nadaljevali smo prenos dobrih praks med družbami v Skupini ter s poenotenim tržnim nastopom dosegali sinergijske učinke.

- **Zavarovanje premoženja in premoženjskih interesov:** Uvedli smo nov produkt za zavarovanje sončnih elektrarn. Nadgradili smo geografski informacijski sistem za prevzem rizikov za nevarnosti poplave in zemeljskih plazov. Nadaljevali smo redno prilagajanje produktov novim rizikom (kibernetska tveganja, zakonsko obvezna zavarovanja) in potrebam strank.
- **Avtomobilska zavarovanja:** Poenotili smo pristop h komercialnim popustom za fizične osebe ter prenovili obravnavo zavarovancev z najvišjo stopnjo tveganja. Razvijali smo nove rešitve za izvajalce liziških storitev in tehničnih pregledov ter uvoznike vozil.
- **Kmetijska zavarovanja:** V prevzem sadja in hmelja v zavarovanje smo uvedli individualni pristop. Ponudili smo novo kritje za prevoz malih živali, razvijamo tudi produkt za zavarovanje stroškov njihovega zdravljenja.
- **Kreditna zavarovanja:** Pri prodaji zavarovanj prek bank smo se osredotočili na uveljavitev novega sklepalnega programa. Prenovili smo splošne pogoje kavcijskih zavarovanj.
- **Življenjska in nezgodna zavarovanja:** S preoblikovanjem življenjskega zavarovanja za delovno nezmožnost v dodatno zavarovanje smo omogočili, da se njegovo kritje bolj prilagaja stranki. Prenovili smo nezgodno zavarovanje otrok in mladih. Mladim prilagajamo zavarovalno ponudbo in sklepanje življenjskih zavarovanj. Redno posodabljammo izbiro skladov, vključenih v strategije naložbenih življenjskih zavarovanj za doseganje izbranih finančnih ciljev, kot tudi same sklade.
- **Zdravstvena zavarovanja:** Nadgradili smo vsebino in kritja zdravstvenih zavarovanj Specialisti, Specialisti+, Zobje in Zobje+. V sistem za neposredno naročanje zdravstvenih storitev smo vključili dodatne izvajalce in razširili nabor storitev, ki jih je mogoče elektronsko naročiti kadar koli. Prenovili smo proces prodaje kolektivnih zdravstvenih zavarovanj. V družbi Triglav zdravje asistencija, specializirani za izvajanje zdravstvenih in asistenčnih storitev v Skupini, je začela delovati samoplačniška ambulanta družinske medicine, ki izvaja tudi storitve nege na domu.
- **Pokojninska zavarovanja:** Poenotili smo starostne razrede pokojninskih skladov, ki jih upravljata Triglav, pokojninska družba, in Zavarovalnica Triglav.

Z nadgrajeno poslovno analitiko spremljamo in analiziramo prodajne rezultate pri vseh varčevalnih produktih prostovoljnega dodatnega pokojninskega zavarovanja Skupine Triglav v Sloveniji.

Prenovili smo CRM B2B za načrtovanje in analitično spremljanje prodajnih in poprodajnih aktivnosti, ki jih izvajamo z delodajalci, ki financirajo pokojninske načrte Skupine Triglav v Sloveniji.

10.2 Digitalna preobrazba

Poglobljanje naše osredotočenosti na stranko omogočamo z digitalizacijo poslovanja, ki se je v letu 2023 pospešeno odvijala in poenostavljala procese v Skupini z inovativnimi rešitvami.

Uporaba umetne inteligence (UI) v Zavarovalnici Triglav in zavarovalništvu v Sloveniji je dosegla pomemben mejnik z našo inovativno nadgradnjo virtualnega asistenta TRIA. Vpeljali smo mehanizme, ki temeljijo na tehnologiji OpenAI, in so ključen dejavnik izboljšane uporabniške izkušnje. Z nadgradnjo smo izboljšali kakovost storitve, saj smo strankam ponudili naravnejšo, prilagodljivejšo in interaktivno komunikacijo. Inovacija pa je obenem Zavarovalnico Triglav umestila na vodilno mesto v regiji pri uporabi UI v zavarovalništvu.

Naša razvojna dejavnost na področju uporabe UI je razvejena. Vpeljali smo avtomatizirane rešitve za odgovore na e-sporočila z OpenAI ChatGPT, ki se posodablja skupaj z bazo znanja in administrativnih postopkov ter samodejno ustvarijo povzetek posnetega pogovora med stranko in zastopnikom. Avtomatizirali smo tudi distribucijo e-sporočil z vhodnega elektronskega naslova na ustrezne zaledne službe. Razvijamo novega univerzalnega UI-asistenta, ki bo razpolagal z znanji z več področij in bo na voljo po raznovrstnih kanalih in v raznolikih oblikah. Prav tako oblikujemo usklajeno UI-strategijo, ki bo omogočala uporabo istih gradnikov in rešitev v več službah.

Večkanalno komuniciranje in distribucija storitev naraščata

2021–2023

75 % ↘ 57 %

klasično
prijavljenih
škodnih primerov



2023/2021

+ 124 %

i.triglav polno
registrirani
uporabniki

Z avtomatiziranimi trženjskimi dejavnostmi smo pritegnili veliko število novih uporabnikov spletne poslovalnice i.triglav. Prednosti digitaliziranih postopkov in notranjih procesov so se pokazale tudi pri reševanju množičnih škod. Digitalno je bilo opravljenih že 14 odstotkov prijav škod, obračuni in nakazila odškodnin pa so bili lahko izvedeni v skrajšanem času.

Zaposlenim v zalednih službah približujemo tehnike programiranja robota in uvajanje avtomatizacije v delovne procese. Več t. i. »robotkov« že pošilja in prevzema poizvedbe za notranje in zunanje podatke. Z nadgrajenim sistemom za poročanje Power BI spremljamo stanje v postopkih izterjave.

Pri prejemu škodnih zahtevkov načrtno širimo možnosti celovito podprtega večkanalnega poslovanja. S poenotenim zapisovanjem podatkov pri prijavih škod v sistemu CRM strankam omogočamo, da v postopku prijave škode enostavno prehajajo z enega prijavnega kanala na drugega. Uvedli smo elektronsko podpisovanje škodne dokumentacije. Omogočili smo prijavo asistenčnega primera brez telefonskega klica ter vpeljali prijave škod iz zavarovanja avtomobilske odgovornosti pri posameznih pogodbenih partnerjih ter elektronska in SMS-obvestila nadgradili s funkcionalnostmi za posredovanje dodatne dokumentacije.

Z **novimi aplikativnimi rešitvami**, moduli GSM-GIS, ki smo jih uvedli za optimizacijo ogledov in ocen premoženjskih škod, smo omogočili takojšen obračun in nakazilo odškodnine že po izvedenem ogledu. Z digitaliziranimi rešitvami za zmanjšanje tveganj v času množičnih škod smo stranke dodatno obveščali na spletnem portalu in ob prejemu prijave škode. Obvestila so vsebovala napotke za ustrezno ukrepanje in opisala nadaljnje aktivnosti ob prijavi škode.

Z novo platformo za pospeševanje prodaje zavarovanj po digitalnih kanalih smo omogočili segmentirano obravnavo strank ter avtomatizirane prodajne in poprodajne kampanje.

Vzpostavili smo spletno sklepanje avtomobilskega kasko zavarovanja z možnostjo ogleda vozila na daljavo in podprli spletno sklepanje zavarovanja motornih koles. Zavarovalnica Triglav je kot prva v Sloveniji omogočila ogled na daljavo tudi pri spletnem sklepanju zavarovanja doma.

Z **novim organizacijsko enoto** Služba za IT – opolnomočenje uporabnikov, ki deluje na področju informatike, smo poskrbeli za celovito uvajanje sodobnih tehnologij, kot so robotska procesna avtomatizacija, nizkokodni razvoj aplikativnih rešitev in integracija umetne inteligence v interne poslovne procese. Združili smo tudi delovanje Sveta arhitektov in Sveta varnostnih ekspertov



»Procese prijave škod smo prilagodili stranki in njeni uporabniški izkušnji ter jih poenotili

na vseh stičnih točkah. Optimizacija celotnega procesa reševanja škod je hkrati osnova za nadaljnji dvig zadovoljstva naših strank.«

Gregor Kovačič, izvršni direktor za digitalno poslovanje in izkušnjo stranke, Zavarovalnica Triglav

z namenom učinkovitejšega uresničevanja ciljne arhitekture informacijskega sistema in obvladovanje kibernetičnih tveganj.

V sklopu digitalne preobrazbe smo uvedli novo rešitev za podatkovno skladišče in začeli aktivnosti za prenos delov podatkovne platforme v odvisne družbe. Prenovili smo omrežno in strežniško infrastrukturo za stabilno, učinkovito in varno delovanje informacijskih sistemov in storitev. Nadaljevali smo projekte za centralizacijo IT-infrastrukture, s katerimi želimo povečati izkoriščenost opreme v Skupini, zmanjšati stroške vzdrževanja in vzpostaviti dodatne varnostne mehanizme. V okviru tega procesa bomo do leta 2025 v hibridni oblak Skupine vključili 11 družb.

Jedrne in podporne informacijske sisteme smo dogradili za poročanje po novem računovodskem standardu MSRP 17 in digitalizacijo nezavarovalne dokumentacije.

10.3 Razvoj dejavnosti upravljanja premoženja

Pomemben razvojni korak smo naredili s prenovo produktne palete družbe **Triglav Skladi**. Dvanajst vzajemnih skladov, ki jih upravlja, smo preoblikovali na način, da so pri njihovem upravljanju upoštevani trajnostni vidiki naložb. Sprememba predstavlja pomembno nadgradnjo ponudbe naložbenih rešitev, usmerjenih v trajnostni razvoj, tako družbe kot Skupine Triglav. Vzajemni skladi družbe se namreč uspešno tržijo tudi v okviru naložbenih življenjskih zavarovanj Skupine. Z naprednejšo in enostavnejšo uporabniško izkušnjo, ki smo jo omogočili notranjim in zunanjim uporabnikom storitev družbe, smo okrepili konkurenčni položaj družbe Triglav Skladi. Ta je na začetku leta uvedla tudi celovit razvojni projekt na področju digitalnega marketinga in prodaje, ki sega od izvedbe pobud za učinkovitejše digitalno trženje do orodja za spremljanje prodajne uspešnosti ter podpornih prodajnih orodij. Z razvojem nove mobilne aplikacije za digitalno podprto prodajo pa bo pospešila prodajo po lastnih kanalih. Nadaljevala je kompleksno vpeljavo nove informacijske rešitve za upravljanje skladov in individualno upravljanje premoženja za učinkovito digitalno izvajanje poslovnih procesov.

V **Triglavu, pokojninski družbi**, smo posodobili pravila upravljanja in izjave o naložbenih politikah. Najpomembnejše spremembe dovoljujejo zvišanje naložbenih mej pri prenosljivih lastniških vrednostnih papirjih in delniških investicijskih skladih v Delniškem Skupnem pokojninskem skladu in Mešanem Skupnem pokojninskem skladu. Zaradi spremembe strateške alokacije v omenjenih skladih, ki ne jamčita za doseženo donosnost, bosta kritna sklada lahko dosegala višje, tveganju prilagojene dolgoročne donose ter se bolje poenotila z investicijskimi politikami v Skupini Triglav. Triglav pokojninska družba je skladno s strateškimi usmeritvami Skupine sprejela Politiko trajnostnega razvoja, Trajnostno politiko investiranja ter Izjavo o glavnih škodljivih vplivih naložbenih odločitev na dejavnike trajnosti. V okviru slednje je opredelila seznam občutljivih gospodarskih dejavnosti, ki odsevajo njena stališča glede varovanja okolja, družbe in spoštovanja človekovih pravic, saj navedenim vidikom namenja posebno skrb.

Pri **platformi za vlaganje v alternativne naložbe**, ki jo razvijamo v sklopu družbe **Trigal**, nadaljujemo načrtane aktivnosti za povečevanje sredstev v upravljanju. V letu 2023 smo v Sloveniji odprli nov alternativni nepremičninski sklad (Trigal RE Fund) brez zapadlosti in ga uspešno ponudili slovenskim investorjem.