

Dobrodošli, ljubitelji izzivov!

Pokorovitelji hekatonov so vam na webinarjih predstavili kaj lahko pričakujete pri njihovi nalogi in kakšne rešitve iščejo. Prepričani smo, da vas že zelo zanimajo podrobnosti posameznih nalog – podroben opis vsakega izziva najdete v nadaljevanju. Če ste webinarje s predstavitvijo izzivov zamudili, si lahko posnetke ogledate na platformi, kjer se je v živo odvijal 18. Karierni sejem MojeDelo.com (<https://styria.vfairs.com/>).

Preden začnete z reševanjem izzivov, si preberite še nekaj pomembnih informacij o poteku hekatonov.

VPRAŠANJA

Za vsa morebitna vprašanja, povezana z izzivi, smo vam na voljo na e-mail naslovu prijava@styria.com. Ko pišete email vas prosimo, da v Zadevo napišete za kateri hekaton postavljate vprašanje, na način:

- IT – Banka Slovenije,
- IT – Triglav,
- Tehnični – MAHLE,
- Mladi – MojeDelo.com.

S tem nam boste pomagali, da vam lahko odgovorimo v najkrajšem možnem času.

ODDAJA REŠITEV

Končni rok za oddajo nalog je 08.11.2020 do 23:59.

Svojo končno idejo pošljite v obliki priponke na: prijava@styria.com in v Zadevo emaila pripišite za nagrado katerega hekatona se potegujete, na način:

- Oddaja rešitve – hekaton IT – Banka Slovenije,
- Oddaja rešitve – hekaton IT – Triglav,
- Oddaja rešitve – hekaton Tehnični – MAHLE,
- Oddaja rešitve – hekaton Mladi – MojeDelo.com.

NE POZABITE

Ne pozabite tudi oddati svojega življenjepisa na portalu MojeDelo.com (www.mojedelo.com/)! Oddaja vašega življenjepisa je pogoj za sodelovanje v hekatonu.

Želimo vam veliko sreče pri reševanju izzivov!

ekipa MojeDelo.com



Zavarovalnica Triglav, d.d.
Mikošičeva cesta 19, 1000 Ljubljana

triglav

www.triglav.eu
www.triglav.si

HEKATON

Hekaton izziv Zavarovalnice Triglav, d.d.



Pripravil/-a:
Borut Olenik, Služba za poslovno inteligenco (BI)

Ljubljana, 22.10.2020

Kazalo

1. Vsebina	3
2. Reševanje izziva	3
2.1. Povezovanje naših strank s profili socialnih omrežji.....	3
2.2. Dodatek izziva	4
2.3. Način reševanja izziva	4
3. Kontakt	4

1. Vsebina

Z osredotočenostjo na stranko v Zavarovalnici Triglav dinamično razvijamo nove načine poslovanja, ki so temelj našega odgovornega dolgoročnega razvoja za ustvarjanje varnejše prihodnosti. Za zadovoljstvo obstoječih in potencialnih novih strank se trudimo narediti največ, ob tem pa želimo olajšati delo našim zaposlenim pri vsakodnevnem delu in komunikaciji s stranko. Zato je izjemno pomembno, da svoje stranke dobro poznamo.

Vizija Zavarovalnice Triglav je usmerjena na osredotočenost na stranko ter vse aktivnosti povezane z njo. V Zavarovalnici Triglav imamo vzpostavljen CRM sistem, s katerim imamo dober 360 stopinjski pogled na stranko z internega vidika – poslovanje s stranko.

Za izboljšanje razumevanja strank in boljše komunikacijo z njimi je izjemno pomembno ta interni vidik razširiti tudi z zunanjim vidikom – javno dostopnimi podatki, kot so socialna omrežja ipd. Vzpostaviti želimo možnost identifikacije in zajema strank z možnostjo večkanalne identifikacije.

To lahko dosežemo z ustreznim povezovanjem naših obstoječih strank s profili, ki jih imajo le-te na socialnih omrežjih, kot so npr. Twitter, Facebook, Instagram, LinkedIn in drugi. S pomočjo povezav na zunanje vire, kot so socialna omrežja, bomo na enem mestu še obogatili podatke naših strank in tako imeli še boljši vpogled na stranko kot celoto.

Ta izziv je večplasten, saj želimo vzpostaviti tudi obratno pot. Ugotavljamo, da nas stranke pogosto težje kontaktirajo prek družbenih omrežij. Pri tem je smiselno, v kolikor je naša stranka njen kontakt povezati z internimi podatkovnimi bazami. Trenutno povezovanje posameznika sicer poteka ročno ter je zamudno. Vzpostaviti želimo možnost, da lahko na podlagi podatkov, ki jih navedejo v svojem javnem profilu in v javni komunikaciji (objave, komentarji) ter njihov profil na družbenih omrežjih kar se da hitro povežemo z našimi podatki stranke, ki jih imamo v sistemu CRM. S tem stremimo k zagotavljanju najboljšega servisa in obravnave ob prvem stiku z nami, brez nepotrebnega poizvedovanja za več podatkov. Trenutno pogosto iz konteksta njihovih vprašanj razberemo, da je verjetno naša stranka ter jo povprašamo za več podatkov, ki nam omogočajo nedvoumno in točnejšo identifikacijo.

2. Reševanje izziva

Izziv je razdeljen na dva dela, ki sta sicer povezava. Primarno želimo v cilju rešiti prvi del, ob tem pa tudi nakazati možne rešitve drugega dela, vsaj v obliki koncepta.

2.1. Povezovanje naših strank s profili socialnih omrežji

V izzivu želimo povezati naše stranke s profili, ki jih imajo na socialnih omrežjih. Ob tem je poseben poudarek na dvosmerni komunikaciji.

Zavedamo se, da je prepoznavna profilov socialnih omrežji lahko dvoumna (več profilov z enakimi lastnostmi, kot so ime, priimek, kraj) in ni enostavna.

Zato je prvi cilj izziva poiskati koncept in razviti prototip, kako lahko s pomočjo naprednih tehnologij povežemo naše stranke z zunanjimi podatki (socialnimi omrežji). Torej s pomočjo podanih osnovnih atributov strank želimo ugotoviti kateri profil pripada tej stranki in s kakšno verjetnostjo.

Drugi del cilja tega izziva pa je prepoznati posameznika – ali je naša stranka ali ne. Želja je, da ob kontaktu posameznika preko komunikacijskega kanala enega izmed socialnih omrežji znamo ta kontakt hitro in ga enostavno povežemo z našo stranko oz. napovedati vsaj verjetnost ujemanja z eno od naših strank.

2.2. Dodatek izziva

Drugi dodatek oz. nadgradnja obstoječe rešitve je možnost zajema dodatnih podatkov o stranki iz socialnih omrežji. Naj si gre to za povezave z ostalimi našimi strankami -> socialna mreža posameznika ali mehki podatki stranke. Tako se lahko preveri socialno mrežo stranke – partner, otroci, družinski člani, ali je lastnik psa, oziroma specifične interese (recimo potovanja, pohodništvo, gorsko kolesarjenje, fotografiranje,...).

2.3. Način reševanja izziva

Način, ki bo uporabljen v izzivu prepuščamo udeležencem in vsakemu posamezniku posebej. Zaželena je velika inovativnost. Omejitev za sodelujoče posameznike je le pri uporabi programskega jezika. Rešitev mora biti izdelana v sodobnem objektno-usmerjenem programskem jeziku Python, ki ga že zdaj uporabljamo pri reševanju podobnih sodobnih izzivov v Zavarovalnici Triglav. Na ta način, bomo lahko kasneje lažje nadgradili in umestili rešitev v redno operativno delo.

Pri končni oceni se bomo osredotočili na način razmišljanja, koncept in izdelava rešitve in predloge za nadaljnjo izboljšavo rešitve.

3. Kontakt

Za vsebinsko in/ali tehnično pomoč, se lahko obrnete na prijava@styria.com. Odgovorili vam bomo v najkrajšem možnem času.