



اتصالات و المزید



مستقبل أكثر أماناً مع  
**اتصالات وراك للتأمين**

تأمين موثوق مع تكنولوجيا متقدمة



## الاستعداد للنمو

أمنت شركة راس الخيمة الوطنية للتأمين (راك) بالاستثمار في أحدث التقنيات التي تمهد الطريق أمام تحقيق المزيد من النجاحات على المدى الطويل. حيث يستند العمل في المقام الأول على ثلاثة مبادئ أساسية بسيطة: الأسس المتينة والقيم القوية والمنتجات المبتكرة. إنها رحلة شهدت تفوق الشركة على السوق التقليدي خلال السنوات الأخيرة لتضعها في مكانها الصحيح بين اللاعبين الرئيسيين في مجال التأمين بدولة الإمارات العربية المتحدة. اعتماداً على أكثر من 40 عاماً من الخبرة، قام فريق إدارة الشركة مؤخراً بإدخال تعديلات داخلية ضخمة مصحوبة باستثمارات كبيرة بغرض توسيع البصمة الرقمية للشركة وتحقيق أهدافها التنموية. في واقع الأمر، ساهمت هذه الاستثمارات في تثبيت الشركة كواحدة من المزودين السبعة الأساسيين للرعاية الصحية فقط والمرخصين من قبل حكومة دبي لتقديم الاختبارات الطبية الأساسية المقررة في عام 2014.

## تحديات متزايدة

قبل إدخال الإصلاحات الداخلية، عملت أقسام الشركة معاً من خلال استخدام نظام أساسي قديم غير متكامل لتطبيقات قواعد البيانات. حيث كان على الموظفين تصوير الوثائق التأمينية التي أصدرها يدوياً، مما أدى إلى وجود مجموعة كبيرة من الملفات التي تحمل وثائق التأمين الورقية ونسخ من معلومات العملاء - كان زمن معالجة طلب واحد لتسعير تأمين المركبة يصل لحوالي 45 دقيقة لإتمامه، ويتطلب 6-8 صفحات ورقية. ناهيك عن ارتفاع التكلفة المرتبطة بهذه العملية اليدوية وإجراءات الأمان للاحتفاظ بالمعلومات الحساسة للعملاء، ولكن التكلفة الحقيقية كانت محدودة القدرة على النمو

رغب الرئيس التنفيذي لشركة راک للتأمين السيد أندرو سميث بأن يولي أهمية أكبر للتكنولوجيا والابتكار بشكل يتيح للفريق التعامل بسرعة مع الحجم المتزايد للأعمال الجديدة. حيث تم تركيب أجهزة خادمتي تخزين البيانات الداخلية في مكاتب رأس الخيمة ودبي لتخزين وثائق التأمين الصادرة ومستندات العملاء الحساسة. وقد تم ربط جهاز خادم البيانات بمنصة تطبيقات جديدة تعرف بـ Eskadenia تتيح تكامل العمليات التجارية بشكل تام مع زيادة في مستوى الأمن والكفاءة. ولتنفيذ هذه الشبكة الجديدة، تم تكليف مهندسي مجموعة اتصالات لإنشاء إطار اتصال ثلاثي مميز باستخدام خطوط شبكة MPLS بغرض توفير اتصال ثنائي الاتجاه لشركة راک للتأمين بين مكاتب مقرها الرئيسي ومكاتب فروعها في أبوظبي ودبي. يقول السيد محمد عرقوب، مدير تكنولوجيا المعلومات لدى شركة التأمين: "قامت اتصالات بتصميم وإنشاء البنية التحتية اللازمة لتشغيل النظام الجديد وضمان عمله بشكل جيد. هذا الإطار الجديد يربط فروعنا الثلاثة الرئيسية، مما يتيح لنا الوصول إلى البيانات بشكل فوري. حتى وإن كانت هناك أي مشكلة أو انقطاع في أحد الخطوط، فيبقى بمقدورنا الوصول إلى بيانات النظام من مكاتبنا الآخرين، الأمر الذي يوفر إمكانات آمنة للبيانات التي نحتاجها كي نحمي سجلاتنا ونتمكن من الوصول إليها حتى في حال وقوع أي كارثة".



### على التعافي

من الكوارث من خلال النسخ الاحتياطي باستخدام تقنية "الثلاث طبقات". لقد أحدثت عملية التطوير التقني ثورة في طريقة أدائها لعملنا وتعزيز آفاقنا المستقبلية للنمو، الأمر الذي لم يكن ممكناً تنفيذه دون مهارات التصميم والمعرفة الفنية والدعم من اتصالات. ترافق النظم الجديدة التزام على مستوى الشركة بتقديم خدمة رعاية عملاء مميزة وخدمات لما بعد البيع. كما هو الحال مع معظم الجوانب الأخرى للشركة فقد تطور مركز الاتصال الذي أنشئ عام 2016 بشكل واضح، حيث بدأ باثنين من الموظفين واثنين من خطوط الهاتف، ومن المتوقع أن يتجاوز قريباً عدد العاملين بالمركز عشرين موظفاً لخدمة العملاء وأن يزداد في المستقبل حيث يعملون على مدار الساعة باستخدام أكثر من 40 خطاً مخصصاً من اتصالات

### إدارة المخاطر

يشتهر فريق راک للتأمين بمثابرتة على ترسيخ أسس العمل، حيث ساعدت في التكنولوجيا المتطورة والتخطيط الاستراتيجي والأفكار الإبداعية، في إحداث تغييرات إيجابية في الشركة ودفعها لتحقيق المزيد من النمو. مع تطبيق النظم الجديدة وتنفيذ البنية التحتية، أصبح من السهل على وسطاء التأمين الحصول على عروض الأسعار كما تمكن العملاء من شراء وثائق التأمين عبر الانترنت بكل سهولة وسرعة. يتم حفظ جميع المعلومات والوثائق تلقائياً وتخزينها بشكل آمن، دون وجود قطعة واحدة من الورق يمكن مشاهدتها. هذا وقد شهدت الشركة زيادة في عدد وثائق التأمين الصادرة منذ تنفيذ المشروع. ومع أن هذا يعود إلى حد كبير لزيادة أعمال التأمين الصحي للشركة، إلا أنه ناتج أيضاً عن الرغبة المستمرة في ابتكار أساليب مختلفة مثل البحث عن منتجات وقطاعات جديدة وتقديم الخدمات الحالية بطرق فريدة من نوعها. أما بالنسبة لسيمون بروكس، الرئيس التنفيذي للعمليات في شركة راک للتأمين، فقد وفرت عملية التجديد التكنولوجي العديد من الفرص الجديدة للنمو والتنمية، حيث قال: لقد أثر نظام Eskadenia الجديد في أداء كل شخص منا داخل الشركة. وقد زادت كفاءتنا وإنتاجيتنا بشكل كبير واستفادت الشركة من استعادة القدرة



## الخطة المستقبلية

قامت إدارة راك للتأمين بتطوير أعمالها من خلال التفكير المستمر والاستباقي للوضع الحالي للسوق وذلك من انجاز مهام بطريقة تختلف عما كان سائداً في المنطقة واعتماد أساليب مختلفة لجعل حياة العملاء والوسطاء والموظفين أكثر سهولة. كما وضعت خطياً طموحة للمستقبل أيضاً تشمل مواصلة توسيع نطاق التأمين الصحي للأعمال، واستهداف مناطق جديدة من السوق وتوفير باقات منتجات جديدة

رسمت الشراكة مع اتصالات الرائدة في تكنولوجيا الاتصالات ملامح جديدة للتلبية الشاملة والمتكاملة لاحتياجات التأمين المستقبلية لشعب وشركات ومؤسسات دولة الإمارات

