



**Софийски университет „Св.Климент Охридски“**

**Факултет по математика и информатика**

Проект по Анализ и проектиране на информационни системи  
на тема

**Информационна система за on-line застраховане**

*Изготвили: Александър Станковски, Антония Трифонова, Величко Вълков,  
Делян Дамянов, Десислава Стоянова, Живко Николов, Мартин Петков,  
София Николова, Станислава Фикинина, Цветомира Мичева*



# Съдържание



- 
- 1. Визия
  - 2. Проведени интервюта
  - 3. Обобщение на интервютата
  - 4. CD модели – flow model, sequence model и artifact model
  - 5. Време за работа на участниците

# Визия

---



Застрахователният сектор в България се развива в силно конкурентна среда. За да поддържат позициите си, водещите застрахователи се съсредоточават върху ключови фактори, които могат да ги разграничават от конкуренцията. В съвременния все по-дигитален свят, разработването и развитието на достъпни, надеждни и сигурни онлайн услуги, персонализирани за нуждите на търговците и подпомагащи тяхната работа, се оказва важно и водещо конкурентно предимство. Тази предпоставка ни накара да започнем анализ и проектиране на информационна система, която да удовлетворява нуждите на застрахователните компании и техните клиенти.

Нашата информационна система ще представлява електронен портал, улесняващ и централизиращ достъпа до информация и до застраховки и полици, които могат да се издават по електронен път. Тази система ще автоматизира работата със застрахователни посредници в областта на автомобилното застраховане, като постоянно ще развива и електронизира процеси и от други сфери на бизнеса.

Клиентът, желаещ да сключи дадена застраховка, ще има следните възможности:

- Да се запознае с всички оферти на Застрахователите, работещи със системата, и да избере най-добрата за него.

- Да сключи избраната от него застраховка, чрез въвеждане единствено на необходимите данни, без регистрация в системата
- Да получи допълнителни услуги, след регистрация в системата - справки за статус на полици – активни и платени, за подновяване или с дължими вноски, справки за клиент или МПС за определяне на различни финансови условия, например ползване на специфични отстъпки
- Да избере начин на плащане: по банков път, online или с наложен платеж
- Да получават различни известия (e-mail, sms) за изтичаща застраховка или вноска

Потребителският интерфейс на платформата трябва да е базиран на най-нова версии на технологии с висока производителност, допринасящи за лесно достъпен и удобен интерфейс. При използването на тези технологии ще се следват най-добрите практики и стандарти в сферата на проектирането и разработката на уеб-базирани корпоративни системи.

Една от най-важните функционалности на системата ще бъде динамичната връзка със Застрахователните компании, чрез която ще се извлича информация за различните оферти застраховане, както и за настъпващи промени в тях. Това ще е унифициран, сигурен и удобен канал за комуникация между фирмата-собственик на системата и всички групи търговци.

Ще бъдат разработени различни нива на достъп до услуги, съобразени с функциите на акторите използващи системата – служители на фирмата собственик на системата, Застрахователни дружества, клиенти.

Във финалния си стадий системата ще дава възможност за пълна интеграция с брокерските системи на ниво уеб услуги, като за целта е нужно включването на необходимите нива на комуникация .

За евентуалния успех на системата, основни фактори ще бъдат доброто планиране, постоянството и силната екипна работа.

# Интервюта

---

- I. Първо интервю с Борис Гюнелиев, управител на фирма "Авто Груп ЕООД" - гр. София, район Младост, п.к. 1750. Лицензиран застраховател към "BullIns", желаещ да предоставя на клиентите си услугите на една онлайн система за застраховане на МПС.
  - II. Второ интервю с Мария Стойкова - Генерален представител на компанията „Дженерали България Холдинг АД“ - компания, използваща онлайн система за застраховане на МПС.
  - III. Въпросник, предоставен на десет евентуални крайни потребители, от различни възрастови групи и с различен статут.
- 
- I. **Интервюто с Борис Гюнелиев, е проведено от Десислава Стоянова, Антония Трифонова, София Николова и Делян Дамянов на 21.03.14г.**

**Въпрос: Кой ще използва бъдещата информационна система?**

**Отговор:** *Нашето желание е системата да бъде използвана от потребител, кандидатстващ за застраховка и брокер, сключващ съответната застраховка.*

**Въпрос: С какви услуги трябва да може да разполага всеки един от тези ползватели?**

**Отговор:** За потребителя системата трябва да предлага основно две услуги. Съответно това са сключване на нова застраховка и плащане на вноска по вече съществуваща полица. Брокерът от своя страна трябва да получава информация за кандидатстващите за застраховка потребители, както и да валидира въведените от него данни, след което да сключи полицата.

**Въпрос: Как ще се осъществява връзката между клиента и брокера?**

**Отговор:** През *Online* система за застраховане и на място в офис. Във втория случай, брокерът сключва на място застраховката (вноска по застраховка) отново през системата.

**Въпрос: Какви застраховки ще могат да бъдат сключвани през системата?**

**Отговор:** "Гражданска Отговорност" и "Автокаско".

**Въпрос: Какъв е стандартният процес при сключване на тези видове застраховки?**

**Отговор:** При задължителната застраховка "Гражданска Отговорност" се изискват технически данни за съответното МПС, години и шофьорски стаж на собственика му. На базата на тази информация се сформира цената на застраховката.

При застраховката "Автокаско" нещата стават по-сложни. Клиентът определя застрахователна сума за съответното МПС и на тази база се изчислява стойността на застраховката. Необходими са, разбира се, отново техническите данни на МПС-то. След застраховането му има срок, който се определя от застрахователя, и в който собственикът трябва да "маркира" автомобила си, за да влезе застраховката в сила.

**Въпрос:** Искате ли системата да предлага “Зелена карта” за пътуване в чужбина при направата на застраховка “Гражданска Отговорност”?

**Отговор:** Да.

**Въпрос:** Има ли по-специални изисквания към клиентите, които трябва да бъдат спазени, за да бъде застраховано тяхното МПС?

**Отговор:** Към клиента не. Застраховката се прави по VIN код на конкретен автомобил.

**Въпрос:** Ще може ли даден клиент да избира между няколко застрахователни компании или застраховките ще се извършват от точно определена такава?

**Отговор:** Клиентът трябва да може да избира сам застрахователната компания. Нашата цел е да му предоставим всички оферти, било то за разсрочено плащане или еднократно плащане на полица, а той да избере най-добрата за него. Тоест искаме системата да работи с всички застрахователни компании в България или поне повечето.

**Въпрос:** Искате ли системата да бъде достъпна за застрахователната фирма, за да провежда тя свои собствени статистики?

**Отговор:** Не, трябва да бъде достъпна само за клиента и брокера.

**Въпрос:** Искате ли нерегистрирани потребители да използват услугите на системата?

**Отговор:** Да. Те ще могат да сключват застраховки при същите условия, както и регистрираните потребители.

**Въпрос:** Как трябва да изглежда един регистриран потребител в системата? Каква информация за него ще бъде налична?

**Отговор:** Искаме системата да предлага еднократно поръчване на полица за нерегистрирани потребители, но регистрацията да улесни процедурата при нейното подновяване. Хубаво е да имаме имената на клиента, неговия ЕГН, връзка за контакт и адрес. С регистрацията той ще може да следи движението по полиците си без да е необходимо да въвежда регистрационен номер и номер на полица (както ще бъде за нерегистрирани клиенти).

**Въпрос:** Трябва ли данните на клиента да бъдат напълно достоверни при правенето на регистрация? Ще могат ли да бъдат променяни в бъдеще?

**Отговор:** Ще бъде хубаво, ако трите имена и ЕГН-то на клиента останат непроменени. Адресът и контактите за връзка, както и данните за неговите автомобили могат да бъдат променяни. Така автоматично данните ще бъдат попълвани в новите полици за конкретен клиент.

**Въпрос:** Желаете ли да се въведе функционалност за проверка коректността на въведените данни?

**Отговор:** Да. Би намалило процента на некоректни полици.



**Въпрос:** Как бихте искали клиентът да влиза в системата?

**Отговор:** С електронна поща. Най-лесно е за помнене.

**Въпрос:** Какви лични данни ще бъдат изисквани от клиента, за да бъде застраховано неговото МПС?

**Отговор:** Въвеждат се данните от регистрационния талон на МПС-то. Това са Име, Презиме, Фамилия, ЕГН(задължително), Адрес.

**Въпрос:** Има ли разлика между данните, необходими за сключването на застраховка "Автокаско" и застраховка "Гражданска Отговорност"? Какви?

**Отговор:** Необходимо е определянето на застрахователна сума и наличието на застраховка ГО при сключване на застраховка "Автокаско".

**Въпрос:** Как желаете да бъде структурирана услугата? През какви етапи трябва да премине клиентът, за да бъде застраховано неговото МПС?

**Отговор:** На първо място системата трябва да предостави на клиента възможност да укаже данните, които са необходими за изчисляване на застрахователната сума (вид на МПС-то, кубатура на двигателя, година на производство, възраст на собственика, шофьорски стаж, регистрация и т.н.). Би било добре да се укаже дали МПС-то има застраховка "Автокаско" и към коя застрахователна компания. Ако това е така, цената за ГО при същата компания би била различна (преференциална). Наличието и на "Зелена карта" за пътуване в чужбина също би променило цената.

След това клиентът трябва да може да избере между офертите на различните застрахователи и да избере най-подходящата за него.

Компаниите предлагат застраховки на изплащане с 2, 3 или 4 вноски. Това трябва да бъде ясно указано и разбирамо от клиента. Хубаво е, ако дадена застрахователна компания има забележки към сключването на полиса, това също да бъде указано по някакъв начин и да бъде поставено на видно място за потребителя.

Едва след избирането на конкретна оферта трябва да бъдат въведени личните данни и допълнителната информация за МПС-то, като регистрационен номер и номер на рамата, който е задължителен при всяка една застраховка, тъй като е уникален за автомобила.

**Въпрос:** Какви методи за плащане ще предлага системата?

**Отговор:** Наложен платеж на куриер, банков превод и електронно плащане с карта.

**Въпрос:** Системата ще предлага ли възможност за разсрочено плащане на застраховка?

**Отговор:** Да.

**Въпрос:** По какъв начин искате да уведомявате клиентите си при изтичаща застраховка или предстоящо плащане на вноска?

**Отговор:** SMS и електронна поща биха били достатъчни.

**Въпрос:** Кога искате системата да напомни за предстояща вноска или изтичаща застраховка на даден клиент?

**Отговор:** Хубаво е системата да напомни два пъти на клиента. Веднъж по-рано и веднъж непосредствено преди изтичането ѝ. Например 10 дни и вторият път да бъде 2 дни преди изтичането на полицата.



**Въпрос:** Искате ли тази услуга да бъде опционална и клиентът сам да избира дали да получава известия?

**Отговор:** Да.

**Въпрос:** Искате ли системата да предоставя информация на своите потребители относно състоянието на техните полици?

**Отговор:** Като изключим подсещането със SMS при предстоящо изтичане на полица или нова вноска по нея, регистрираните потребители ще могат да следят своите полици. Ако полицата е за застраховка "Автокаско" може да се наблюдават и по-конкретни неща, като заявени щети, оценка на щетите, движение на процедурата по изплащане на щети, срок на възложително писмо, препоръчани или доверени услуги на застрахователя.

**Въпрос:** Как даден клиент ще удостовери това, че има сключена застраховка “Гражданска Отговорност”, която не е била сключена през системата, когато кандидатства за застраховка “Автокаско”?

**Отговор:** Регистрационен номер и номер на полицата за ГО.

**Въпрос:** Как клиентът ще получава своята полица и документите към нея?

**Отговор:** Чрез куриер. Спедиторска фирма.

**Въпрос:** Какво се случва, когато е допусната грешка и данните в полицата не са валидни?

**Отговор:** Клиентът идва на място в офис и доплаща определна сума, за да му бъде преиздадена полицата.

**Въпрос:** Данните на застраховация и на получателя могат ли да бъдат различни?

**Отговор:** Да.

**Въпрос:** Имате ли нужда от допълнителен инструментариум извън задължителните стъпки при изготвянето на полице?

**Отговор:** Би било чудесно, ако се направи “call center”, който да е активен през работния ден и да дава възможност клиентите да се свързват посредством Skype или друг вид чат.

**Въпрос:** Желаете ли системата да бъде на модулен принцип? Ще бъде ли нужна интеграция с други системи?

**Отговор:** Да. Трябва да бъде интегрирана със система за електронно плащане и системите на застрахователните фирми в България.

**Въпрос:** Трябва ли системата да поддържа повече от един език?

**Отговор:** Да. Немски и Английски.

**Въпрос:** Системата ще бъде ли достъпна под формата на Web / Mobile Application?

**Отговор:** Да.

**Въпрос:** Колко служители приблизително ще работят със системата?

**Отговор:** Зависи от това как ще се развие услугата. В началото по-малко, но при интерес от клиентите, ще бъдат наети още хора.

**Въпрос:** Колко би било допустимото време за отстраняване на грешка?

Колко време бихте си позволили да нямате достъп до системата?

**Отговор:** Не мога да отговоря с точност, но определено не можем да си позволим дълго отсъствие на системата.

**Въпрос:** Използвате ли друга информационна система?

**Отговор:** Използвам единствено софтуер, който улеснява издаването на фактури, но той няма нищо общо с бъдещата система.

**II. Интервюто с Мария Стойкова е проведено от Станислава Фикинина, Цветомира Мичева, Мартин Петков, Александър Станковски и Живко Николов на 24.03.14г.**

**Въпрос:** От колко време използвате системата и имате ли наблюдения от ползите ѝ? (удовлетвореност на клиентите, улеснена работа в офисите на компанията ви и други)

**Отговор:** Дженерали Застраховане стартира иновативния, онлайн портал за сключване на застраховки на 1 ноември 2011 г. Първият онлайн предложен продукт е задължителната застраховка Гражданска отговорност на автомобилистите. Посетителите сами заявяват застраховката като попълват данните в разработената форма и потвърждават издаването ѝ. Онлайн сключената Гражданска отговорност се получава от клиентът безплатно на посочения от него адрес. Оптимизираният процес по поръчване на онлайн застраховка предполага само няколко минути за заявка. Ползите от онлайн системата за застраховане са повече за потребителите, тъй като това е един по-бърз и удобен вариант за тях да сключат своите застраховки. Дженарали са първата компания в България, предлагаща такъв алтернативен вид на застраховане с оглед на развиващите се технологии и улесняване на своите клиенти.

**Въпрос:** Какви видове застраховки на МПС предлагате? (Гражданска отговорност/Автокаско) Има ли нещо по-специфично при застраховка Автокаско?

**Отговор:** Що се отнася до застраховката на МПС, Дженерали предлага на своите клиенти задължителната за всички автомобилисти застраховка Гражданска отговорност. На този етап все още не се предлага застраховка Автокаско, тъй като това е усложнена процедура включваща много допълнителни детайли. За да се сключи застраховка Автокаско трябва да се направи оглед на даденото МПС от специализирано и оторизирано лице и този факт е пречка за предлагането на такъв вид застраховки онлайн.

**Въпрос:** Какъв е процесът на застраховане?

**Отговор:** В процес на онлайн заявка за застраховка, всеки клиент трябва да попълни, както своите лични данни, така и определени данни за своето превозно средство. Системата му предоставя информация за

*стойността на изготвена за него оферта на база на въведените данни. Ако клиентът е съгласен с условията се минава на етап потвърждение и плащане на застраховката, а полицата се изпраща по пощата или по куриер на заявения от застраховащото се лице адрес.*

**Въпрос:** Как потребителите ви влизат в системата? Задължително ли е, когато клиент иска да си направи застраховка да има акаунт?

**Отговор:** Всеки потребител прави своята застраховка на базата на личните данни, въведени в момента на заявяване на застраховката.

**Въпрос:** Има ли значение дали даден клиент е нов за вашата компания? (отстъпки, улеснен достъп до системата и др.)

**Отговор:** Отстъпки се предлагат на определени групи лица, които искат да застраховат своите автомобили в Дженерали. При онлайн заявката за застраховка има поле, в което клиентът може да отбележи дали е от тази група (учител, доктор, медицинска сестра, военен, полицай, държавен служител) и на базата на въведените данни да се коригира застрахователната цена. Отстъпка се предлага и за определена категория леки автомобили.

**Въпрос:** Какви са различните нива на достъп до системата и съответните им функции? До каква информация имат достъп служителите? До каква информация имат достъп клиентите?

**Отговор:** Всеки служител има достъп до самата система, но не всеки има достъп до данните от нея. Само определени служители имат достъп до онлайн заявките. За сметка на клиентите, те имат информация само за компанията като цяло. За това какво тя предлага, условия на застраховките и т.н.

**Въпрос:** Колко служители работят със системата?

**Отговор:** Както споменахме почти всички служители на „Дженерали България Холдинг АД“ имат достъп до системата и по един или друг начин работят с нея.

**Въпрос:** Каква информация изисквате от клиентите си за различните видове застраховки на МПС?

**Отговор:** При застраховката „Гражданска отговорсност“ като за начало се изискава информация за вида на превозното средство и обема на двигателя. След това номер на рама, регистрационен номер, марка и модел на превозното средство, брой места, година на производство и вид на регистрацията (дали е в рамките на страната или извън България)

**Въпрос:** Работите с лични данни. Как осигурявате тяхната защита?

**Отговор:** Всеки служител е подписал декларация за работа с лични данни, а самата система е подсигурена от изтичане на информация. Работи се с добър ИТ екип, който се грижи за сигурността и работата на системата.

**Въпрос:** В случай на некоректно въведени данни от страна на клиента, предлагате ли вариант за корекция или потребителят изцяло носи отговорност върху правотата на въведените данни?

**Отговор:** Дженерали разбира възможността за грешка при въвеждане на данните, затова предлага на своите клиенти опция за корекция. Във всеки офис на компанията в страната, клиентът може да отиде и да поправи допуснатата грешка.

**Въпрос:** Прави ли се проверка за застрахования автомобил? (дали не е краден, дали е в движение и др.)

**Отговор:** Тази функционалност на системата е в процес на разработка. По принцип от 1-ви юни 2011г. всички застрахователни компании в България са свързани в Единна информационна система за оценка, управление и

контрол на риска (ЕИСОУКР)- система между застрахователи и КАТ за канализиране на всички продажби на задължителни застраховки у нас. Но за сега тази система не е свързана със системата за онлайн застраховане, за да се прави автоматична проверка. При издаване на самата полица от служител обаче, се прави проверка за данните на автомобила.

**Въпрос:** Предлагате ли застраховка на фирмени автомобили?

**Отговор:** Да

**Въпрос:** С какво се различава от нормалната гражданска отговорност на частно лице? (има ли разлика в полицата)

**Отговор:** При самата заявка за застраховка, клиентът трябва да заяви, че е юридическо лице. По този начин получава преференциални условия за застраховане. При по-голяма поръчка или нещо специфично, най-добре е да се говори със служител на компанията, за да се доуточнят допълнителни въпроси и условия.

**Въпрос:** Как се извършва потвърждаването на дадена заявка за застраховка?

**Отговор:** Потвърждението се извършва на последния етап от заявката на застраховка. Клиентът проверява своите данни и се съгласява с условията на сключване на застраховка. (Общите условия за застраховката „Гражданска отговорност“ са достъпни за всички).

**Въпрос:** Какви са методите за плащане при сключване на застраховка?

**Отговор:** Директно плащане с дебитна/кредитна карта, банков трансфер, кредитни и дебитни карти, регистрирани в erau.bg, по куриер

**Въпрос:** Как клиентът получава своята полица? (с доставка/ в офис на компанията/ друго)

**Отговор:** С доставка на полицата на посочения от застраховащото се лице адрес.

**Въпрос:** Грижите ли се да напомняте на клиентите си за наближаващи/закъснели плащания? Как?

**Отговор:** Компанията се грижи за напомняне на клиентите си чрез писма, имейли и СМС-и.

**Въпрос:** Предлагате ли опция за разсрочено плащане чрез онлайн система?

**Отговор:** Да. Опциите за разсрочено плащане през онлайн система са същите, както при застраховките, сключени в офис на компанията.

**Въпрос:** Предлагате ли на клиентите си отстъпки в случай на сключена онлайн застраховка?

**Отговор:** Да. Още от самото началото на работа на системата до сега, на клиентите се предлагат отстъпки при този вид сключване на застраховки.

**Въпрос:** Системата работи ли на други езици?

**Отговор:** Да.

**Въпрос:** Ако клиентът е сключил Гражданска отговорност с валидност само за територията на Р.Бъгария, възможно ли е доплащане, което разрешава покритието на застраховката и я прави валидна на територията на Европейския съюз?

**Отговор:** Застраховката „Гражданска отговорност“ е валидна в рамките на всички страни от Европейския съюз. За страни извън него, клиентът е длъжен да заяви желанието си за Зелена карта.

**Въпрос:** Има ли работещо мобилно приложение към тази система? Ако не, заложено ли е в бъдещото развитие на системата?

**Отговор:** Има работещо такова приложение. То е единственото подобно приложение на пазара и позволява да се осъществява по-лесна и бърза комуникация между компанията и клиентите.

**Въпрос:** Осъществява ли системата по някакъв начин запазване на застрахователната история на потребителите си и ако да, прави ли системата, на базата на тази история, някакво оценяване на потребителите?

**Отговор:** Дженерали има добре работеща система за съхранение на историята.

**Въпрос:** Архивирате ли данните в база данни?

**Отговор:** Да. Данните се архивират, както на хартия, така и в електронен формат.

**Въпрос:** След възникване на проблем в системата колко време е необходимо отстраняването му? Колко време бихте си позволили да няма достъп до системата?

**Отговор:** ИТ отделът на Дженерали се стреми да сведе грешките в системата до 0, но в редките случаи на възникване на проблем, това се дължи на пренатоварване на системата. За сега не е имало случай, в който системата да не работи дълго време и да възпрепятства сериозно работата. Специалистите се стремят към бързо отстраняване на проблемите.

**Въпрос:** От къде получихте финансиране за разработване на такава система(външно/ собствено-от компанията ви)?

**Отговор:** Системата е финансирана изцяло с пари от компанията.

**III. Въпросникът бе предоставен на единадесет души между 21 и 51 години, от които трима са само работещи, петима са студенти, а трима са и двете.**

## Въпросник за on-line застраховки на МПС

Този въпросник е с цел събиране на информация от евентуални крайни потребители на бъдеща информационна система за on-line застраховки на МПС.

\* Задължително

**Име:** \*

**Години:** \*

**Статут:** \*

	<p><b>1. Бихте ли използвали подобна система? *</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Да, с удоволствие.</li> <li><input type="radio"/> Да, бих пробвал/а, но не ми се струва надежден метод за сключване на застраховка.</li> <li><input type="radio"/> Не, не мисля, че имам нужда да използвам такава информационна система.</li> </ul>	
	<p><b>2. За какви видове застраховки бихте използвали системата? *</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Гражданска отговорност.</li> <li><input type="radio"/> Застраховка "Автокаско".</li> </ul>	

4.4.2014

Въпросник за on-line застраховки на МПС

	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Гражданска отговорност и застраховка "Автокаско".</li> <li><input type="radio"/> Не желая да използвам системата за тези застраховки.</li> </ul>	
	<p><b>3. Правите ли редовно застраховка "Автокаско" на вашия автомобил? *</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Да, всяка година.</li> <li><input type="radio"/> Правил/а съм, но не всяка година.</li> <li><input type="radio"/> Никога не съм правил/а.</li> </ul>	

	<p><b>4. Как бихте желали да достъпвате до акаунта си в една такава информационна система? *</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> С e-mail и парола.</li> <li><input type="radio"/> С потребителско име и парола.</li> <li><input type="radio"/> С акаунт в социална мрежа.</li> <li><input type="radio"/> Не желая да имам акаунт в системата.</li> </ul>	
--	--	--

	<p><b>5. Какви видове плащания искате да ви предоставя системата? *</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Чрез кредитна/дебитна карта.</li> <li><input type="checkbox"/> Чрез банков превод.</li> <li><input type="checkbox"/> Чрез наложен платеж.</li> <li><input type="checkbox"/> Чрез системите EasyPay или FastPay.</li> <li><input type="checkbox"/> Друго: <input type="text"/></li> </ul>	
--	--	--

	<p><b>6. Как бихте желали да получите застрахователната полizza? *</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> В електронен вид, чрез електронен подпис.</li> <li><input type="radio"/> На хартиен носител, чрез куриер.</li> <li><input type="radio"/> Бих желал да попълня данните on-line, но да получа полицата си собственоръчно от офиса на брокера.</li> <li><input type="radio"/> Друго: <input type="text"/></li> </ul>	
--	---	--

**7. Ако застраховката Ви или плащане по нея (ако е предоставено разсрочено плащане) изтича скоро, бихте**

4.4.2014

Въпросник за on-line застраховки на МПС

**ли предпочели системата да Ви уведоми по някакъв начин и ако да, по какъв? \***

- Чрез SMS.
- Чрез акаунта ми в системата.
- Чрез e-mail.
- Чрез писмо по пощата до адрес.
- Не желая да получавам напомняния.

**8. Колко дни преди да изтече застраховката Ви бихте искали да бъдете уведомени? \***

- От 1 до 5 дни преди датата на изтичане на застраховката.
- От 6 до 10 дни преди датата на изтичане на застраховката.
- От 11 до 20 дни преди датата на изтичане на застраховката.
- Не желая да получавам напомняния.

**9. Колко дни преди плащане по застраховката Ви бихте искали да бъдете уведомени? \***

- От 1 до 5 дни преди датата за следваща вноска.
- От 6 до 10 дни преди датата за следваща вноска.
- От 11 до 20 дни преди датата за следваща вноска.
- Не желая да получавам напомняния.

**10. Допълнителни желания/препоръки към системата?**

Изпращане

# Резюме на въпросника

---

## Бихте ли използвали подобна система?

<i>Да, с удоволствие.</i>	<b>1</b>	91
	<b>0</b>	%
<i>Да, бих пробвал/а, но не ми се струва надежден метод за сключване на застраховка.</i>	<b>1</b>	9%
<i>Не, не мисля, че имам нужда да използвам такава информационна система.</i>	<b>0</b>	0%

## За какви видове застраховки бихте използвали системата?

<i>Гражданска отговорност.</i>	<b>6</b>	55%
<i>Застраховка "Автокаско".</i>	<b>0</b>	0%
<i>Гражданска отговорност и застраховка "Автокаско".</i>	<b>5</b>	45%
<i>Не желая да използвам системата за тези застраховки.</i>	<b>0</b>	0%

## Правите ли редовно застраховка "Автокаско" на вашия автомобил?

<i>Да, всяка година.</i>	<b>1</b>	9%
<i>Правил/а съм, но не всяка година.</i>	<b>5</b>	45%
<i>Никога не съм правил/а.</i>	<b>5</b>	45%



Как бихте желали да достъпвате до акаунта си в една такава информационна система?

<i>С e-mail и парола.</i>	<b>5</b>	45%
<i>С потребителско име и парола.</i>	<b>4</b>	36%
<i>С акаунт в социална мрежа.</i>	<b>0</b>	0%
<i>Не желая да имам акаунт в системата.</i>	<b>2</b>	18%

#### **Какви видове плащания искате да ви предоставя системата?**

<i>Чрез кредитна/дебитна карта.</i>	<b>11</b>	52%
<i>Чрез банков превод.</i>	<b>2</b>	10%
<i>Чрез наложен платеж.</i>	<b>3</b>	14%
<i>Чрез системите EasyPay или FastPay.</i>	<b>4</b>	19%
<i>Друго</i>	<b>1</b>	5%

#### **Как бихте желали да получите застрахователната полizza?**

<i>В електронен вид,чрез електронен подпись.</i>	<b>3</b>	27%
<i>На хартиен носител,чрез куриер.</i>	<b>4</b>	36%
<i>Бих желал да попълня данните on-line,но да получа полицата си собственоръчно от офиса на брокера.</i>	<b>3</b>	27%
<i>Друго</i>	<b>1</b>	9%

**Ако застраховката Ви или плащане по нея (ако е предоставено разсрочено плащане) изтича скоро,бихте ли предпочели системата да Ви уведоми по никакъв начин и ако да,по какъв?**

<i>Чрез SMS.</i>	<b>7</b>	37%
<i>Чрез акаунта ми в системата.</i>	<b>3</b>	16%
<i>Чрез e-mail.</i>	<b>9</b>	47%
<i>Чрез писмо по пощата до адрес.</i>	<b>0</b>	0%
<i>Не желая да получавам напомняния.</i>	<b>0</b>	0%

**Колко дни преди да изтече застраховката Ви бихте искали да бъдете уведомени?**

<i>От 1 до 5 дни преди датата на изтичане на застраховката.</i>	<b>2</b>	18%
<i>От 6 до 10 дни преди датата на изтичане на застраховката.</i>	<b>4</b>	36%
<i>От 11 до 20 дни преди датата на изтичане на застраховката.</i>	<b>5</b>	45%
<i>Не желая да получавам напомняния.</i>	<b>0</b>	0%

**Колко дни преди плащане по застраховката Ви бихте искали да бъдете уведомени?**

<i>От 1 до 5 дни преди датата за следваща вноска.</i>	<b>4</b>	36%
<i>От 6 до 10 дни преди датата за следваща вноска.</i>	<b>4</b>	36%
<i>От 11 до 20 дни преди датата за следваща вноска.</i>	<b>3</b>	27%
<i>Не желая да получавам напомняния.</i>	<b>0</b>	0%

**Допълнителни желания/препоръки към системата? /Обобщен отговор на въпроса/.**

*Да се осигури максимална базирана, надеждна обратна връзка и сигурност по съхранението и използването на личните ми данни.*

# Обобщение на интервютата

---

## Първо интервю

Като брокерска компания, която иска да е в крак с модерните технологии и да предлага максимално удобство и улеснение на своите клиенти, възниква идеята за онлайн система за застраховане на МПС. От тази система се изиска да предлага на потребителите възможност за заявка за застраховка „Гражданска отговорност“ и „Автокаско“. Системата трябва да предлага основно две услуги- сключване на нова застраховка и плащане на вноска по вече съществуваща. За да се сключи една застраховка от клиента ще бъдат изисквани, както лични данни на собственика на МПС-то, така и данни за самия автомобил, които ще бъдат включени в полицата. С цел улеснение на клиентите, системата ще предоставя възможност за правене на регистрация, което ще пести време от въвеждане на данните всеки път и ще прави достъпа до системата по-бърз и удобен. Всеки регистриран потребител ще може да следи състоянието на своята полица- кога е сключена, кога предстои плащане и др. От своя страна системата трябва да има функционалност за напомняне на предстояща или закъсняваща вноска. Това напомняне трябва да става чрез SMS и имейл.

Системата ще предоставя на клиента оферти от всички застрахователи, с които работи брокерската компания. След като клиентът избере дадена оферта и въведе всички данни, ще му бъдат предложени различни методи на плащане. С потвърждение на въведените от него данни, клиентът финализира своята заявка за застраховка и до няколко дни очаква получаване на своята полица по куриер.

## Второ интервю

Дженериали България Холдинг АД“ създават и продължават да използват онлайн системата за застраховане с цел улеснение на своите клиенти. От 2011г компанията предлага застраховка „Гражданска отговорност“ за МПС,

като амбицията е разширяване на системата в посока застраховки „Автокаско“.

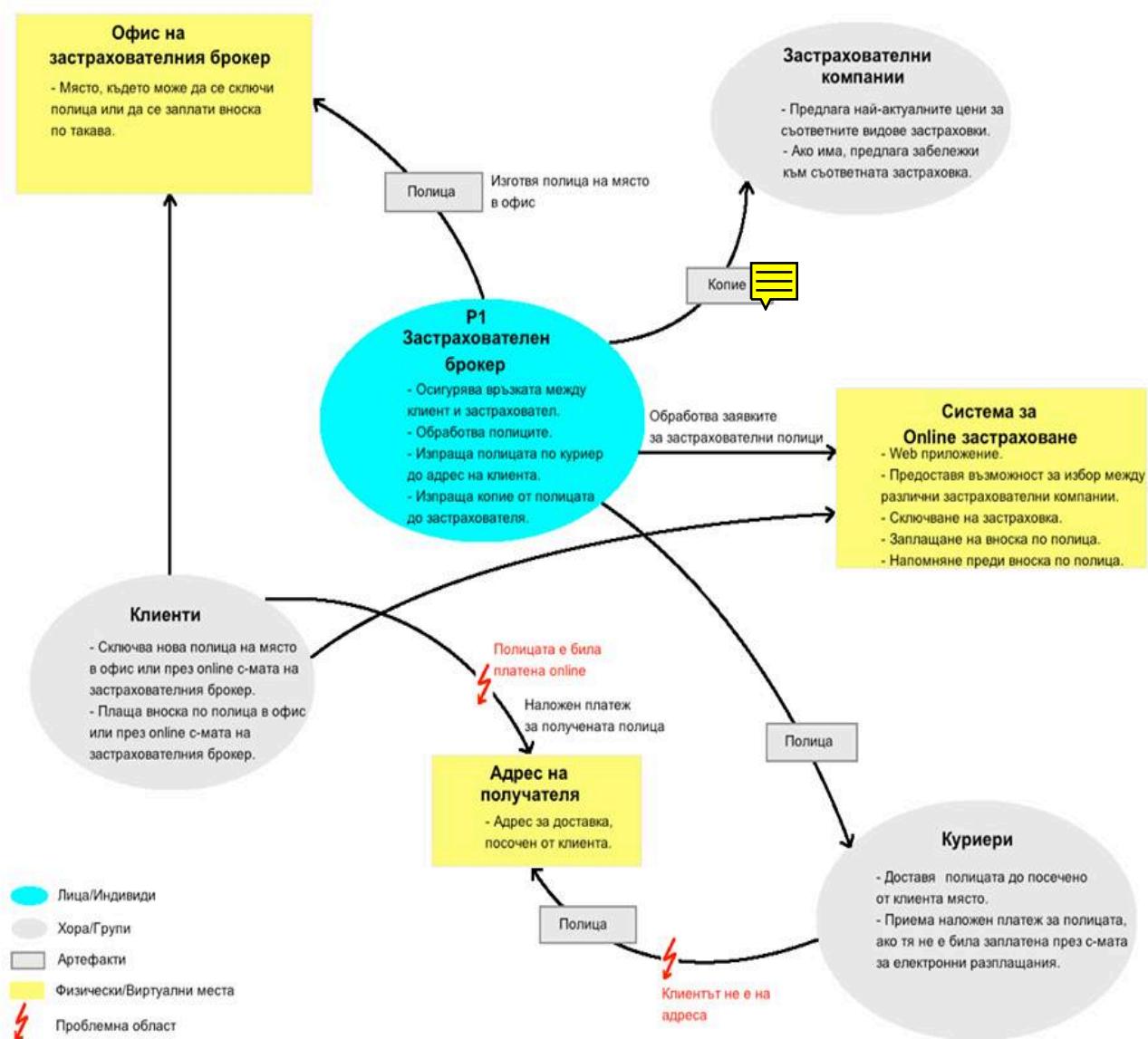
При заявка за застраховка ГО от клиента се изисква да попълни свои лични данни, нужни за издаването на полцицата, както и данни за автомобила, който иска да застрахова. От своя страна компанията се грижи да съхранява коректно и сигурно личните данни, с които борави. Системата предлага на своите клиенти опции за разсрочено плащане с цел финансово улеснение; различни методи на плащане с цел удобството на клиента, както и доставка на полцицата на посочен от него адрес. Полезно от страна на компанията е, че напомня на своите потребители за наближаващи или закъснели плащания. Дженерали осигурява на своите клиенти възможност за корекция при грешно въведени данни от страна на клиента. Той може да отиде и на място в офис на застрахователната компания да коригира грешките по полцицата.

От Дженерали са се погрижили да създадат и мобилно приложение към тази система с цел по-бърза и лесна комуникация между клиентите и компанията.



# Контекстуално проектиране

## 1.1. Flow модел, изготвен след първото интервю



## 1.2. Sequence модел, изготвен след първото интервю.

**Цел:** Сключване на застраховка по подадена заявка от клиент.

**Цел:** Определяне коректността на посочената застрахователна сума за конкретния автомобил.

**Цел:** Автомобилът да бъде маркиран в определен срок, за да влезе застраховката в сила.

**Цел:** Да се определи дали заявката за застраховка не е фалшива.

**Тригер:** Брокерът е получил заявка за застраховка.

Определя типа на застраховката, която трябва да бъде сключена.

Застраховка "Гражданска отговорност"

Застраховка "Автокаско"

Оценка на застрахователната сума.

Клиентът е определил неподходяща застрахователна сума

Определяне на срок, в който автомобилът да бъде маркиран.

Изиска потвърждение от клиента.

Клиентът отказва  
сключването на застраховка

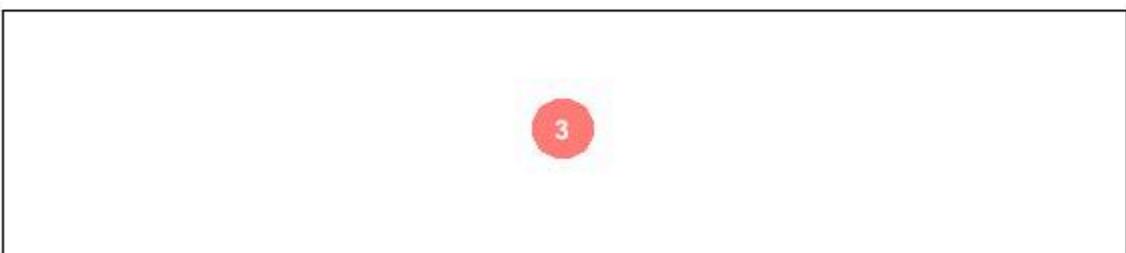
Изготвя застрахователна полizza при съответния застраховател.

Изпраща оригинална на полицата по куриер до адрес, посочен от клиента.

Изпраща копие на полицата до съответния застраховател.

Полицата е валидна.

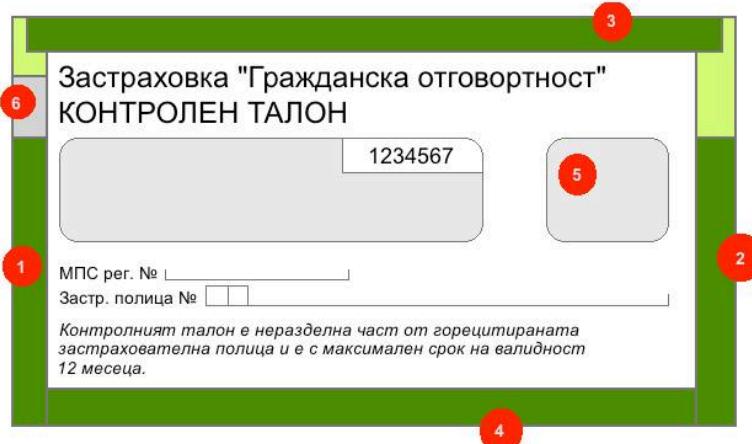
### 1.3. Artifact модел, изготвен след първото интервю, съдържащ следните артефакти

ЗАДЪЛЖИТЕЛНА ЗАСТРАХОВКА "ГРАЖДАНСКА ОТГОВОРНОСТ НА АВТОМОБИЛИСТИТЕ"										
1	номер на застрахователната полizza									
№	2									
Име/фирма на застрахования:	<input type="text"/>									
	ЕГН/Булстат <input type="text"/>									
Адрес:	<input type="text"/>									
	Тел: <input type="text"/>									
<b>Данни за МПС</b>										
Рег. №	<input type="text"/>	Вид:	<input type="text"/>	Места:	<input type="checkbox"/>	Гориво:	<input type="text"/>	Година:	<input type="text"/>	
Цвят:	<input type="text"/>									
Марка:	<input type="text"/>	Модел:	<input type="text"/>	Модификация:	<input type="text"/>					
Кубатура:	<input type="text"/>	Товаримост:	<input type="text"/>	Предназначение:	<input type="text"/>					
Двигател №	<input type="text"/>									
Рама №	<input type="text"/>									
Срок на валидност:	<input type="text"/>	от	<input type="text"/>	до	<input type="text"/>					
	месеци		час/ден/месец/година		час/ден/месец/година					
										
Застрахован:	Застраховател:									

## Залепващ се стикер за предното стъкло на автомобила



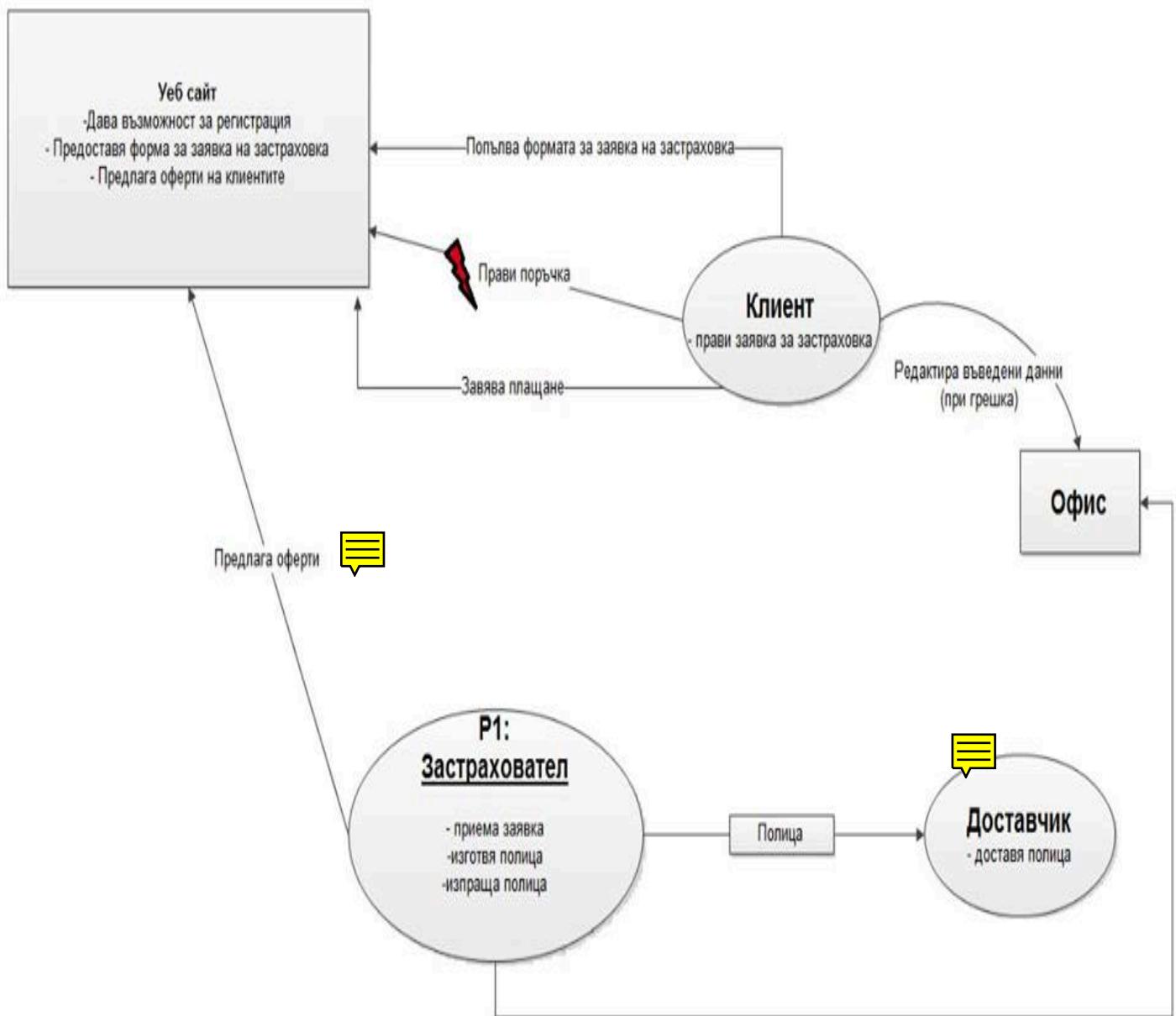
### Контролен талон към задължителна застраховка "Гражданска отговорност"



- 1 Първо шестмесечие от годината
- 2 Второ шестмесечие от годината
- 3 Първа половина от месеца
- 4 Втора половина от месеца
- 5 Уникален знак
- 6 Година



## 2.1. Flow модел, изготвен след второто интервю.



## 2.2. Sequence модел, изготвен след второто интервю.

Тригер: В системата постъпва заявка за застраховка



Служител на компанията обработва заявката



Проверява се статутът на застрахованния автомобил (дали не е краден, в движение ли е и др.)



 Изготвя се полицата при коректност на проверените данни



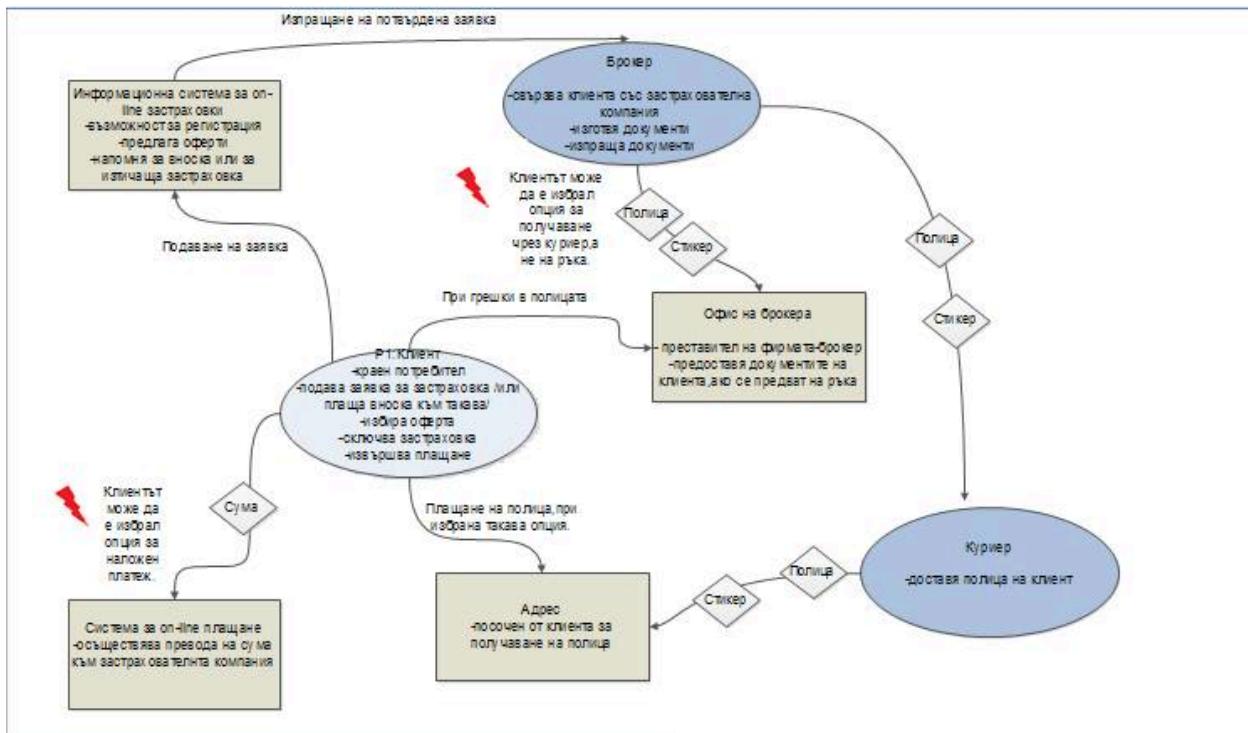
Полицата се дава на куриер



 При потвърждение на плащането полицеата се активира в системата и застраховката се счита за валидна от този момент

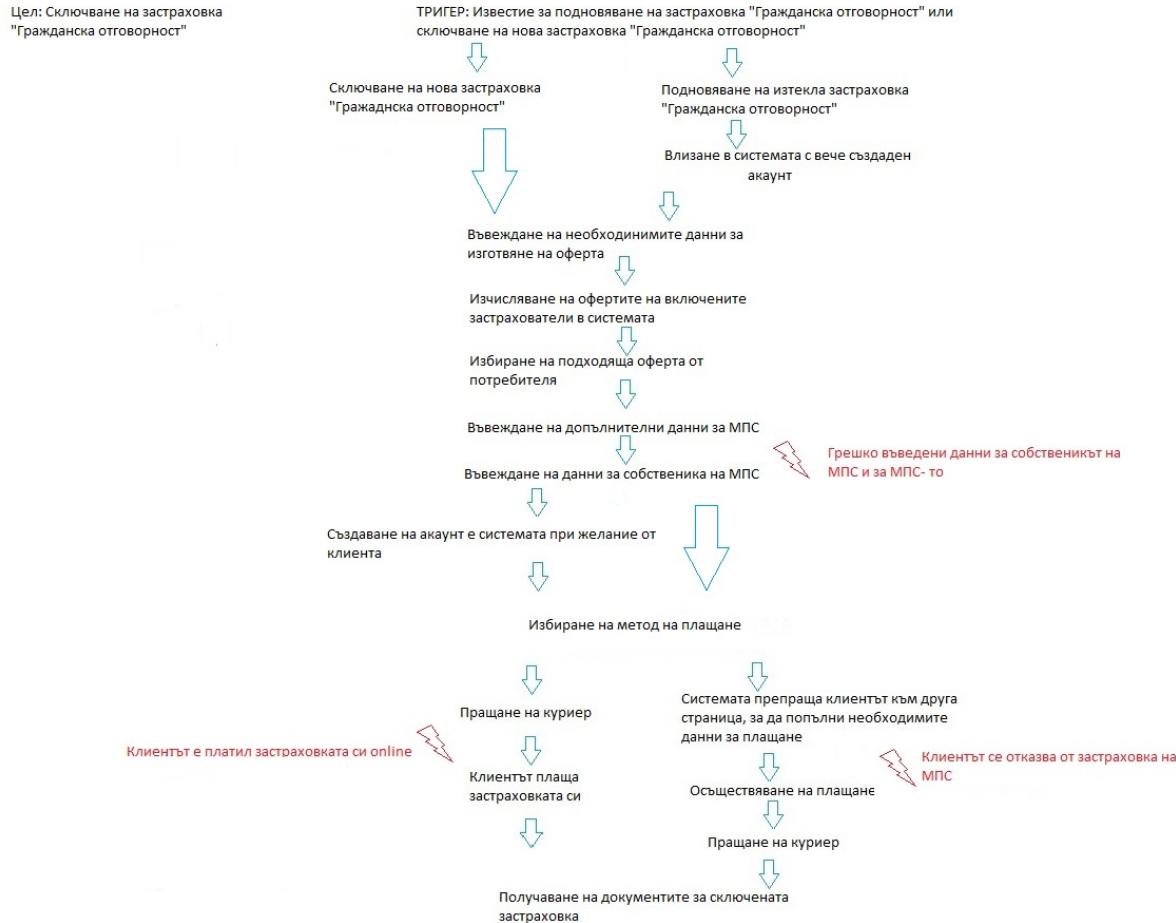
## 2.3. Artifact моделът, свързан с второто интервю е със същите артефакти като на първото.

### 3.1. Flow модел, свързан с крайните потребители.



## 3.2. Sequence модели, свързан с крайните потребители.

### 3.2.1. Модел при сключване на “Гражданска отговорност”.



### 3.2.2. Модел при сключване на застраховка "Автокаско".

Цел: Сключване на застраховка "Автокаско"

ТРИГЕР: Клиентът желае да сключи застраховка "Автокаско"

Клиентът влиза в системата за online застраховане

Логва се ако има акаунт в системата

Клиентът попълва необходимите данни при сключване на застраховка "Автокаско"

Създаване на акаунт в системата при желание на клиента

ТРИГЕР: Клиентът получава известие (email, обажддане) за изготвената оферта за него

Клиентът избира подходящата оферта за него

Клиентът отива за оценка на МПС-то в рамките на 5-10 работни дни

Оценка на МПС-то

Клиентът не отива за оценка на МПС-то, което желае да застрахова

МПС-то не е оценено за избраната сума от клиентът

Клиентът избира метод на плащане (чрез кредитна/ дебитна карта, в брой или разсрочено)

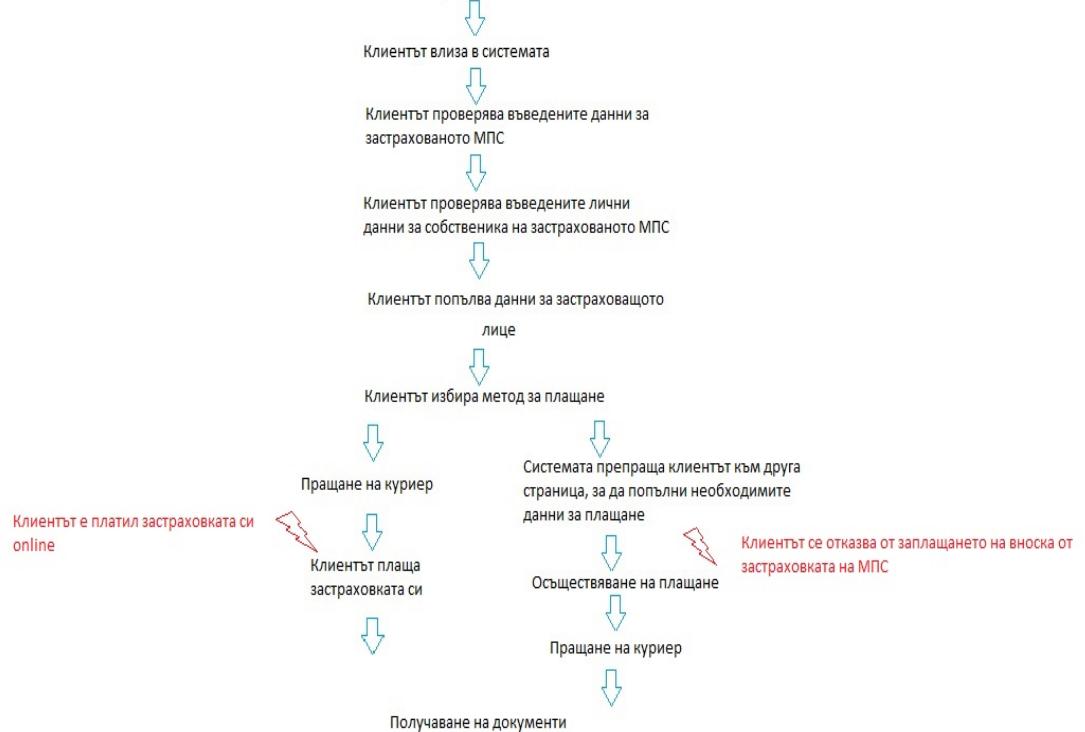
Изготвя се полицата на клиента

Клиентът си получава полицата

### 3.2.3. Модел при плащане на вноска към вече сключена застраховка.

Цел: Клиентът да плати вноска по застраховката си

ТРИГЕР: Клиентът получава известие за изтичаща вноска по застраховката си



### 3.3. Artifact модел, изгotten за крайните потребители , съдържащ следните артефакти

#### 3.3.1. Сключване на застраховка „Гражданска отговорност“



# Auto Group

Грижим се за вашият автомобил

НАЧАЛО

ЗАСТРАХОВКА ГО

ЗАСТРАХОВКА АВТОКАСКО

ПЛАЩАНЕ НА ВНОСКА

## Данни за офертата

Вид на застрахованото МПС	лек автомобил
Обем на двигателя	до 1600 куб. см.
Общ брой места	5
Първа регистрация	2003 г.
Има ли автомобилът валидна застраховка Каско?	Не, няма
Собственикът на МПС е	<input type="checkbox"/> Физическо лице <input checked="" type="checkbox"/> Юридическо лице
Възраст на собственика	35 години
Шофьорски стаж	над 10 години
МПС се използва основно за	лична употреба
Регистрация на МПС	СА
Адресна регистрация на МПС по талон Област	София- град
Община	Столична
Населено място	гр. София
Желаете ли сертификат Зелена карта за пътуване в чужбина?	<input type="checkbox"/> Да <input checked="" type="checkbox"/> Не
МПС с десен волан ли е?	<input type="checkbox"/> Да <input checked="" type="checkbox"/> Не

Назад

Изчисли

[НАЧАЛО](#)[ЗАСТРАХОВКА ГО](#)[ЗАСТРАХОВКА АВТОКАСКО](#)[ПЛАЩАНЕ НА ВНОСКА](#)

## Данни за МПС

- МПС има български регистрационен номер
- МПС НЯМА български регистрационен номер

Марка

Модел

Регистрационен номер

Номер на рама

Цвят

Гориво

Застраховката влиза в сила от

[Назад](#)[Продължи](#)

[НАЧАЛО](#)[ЗАСТРАХОВКА ГО](#)[ЗАСТРАХОВКА АВТОКАСКО](#)[ПЛАЩАНЕ НА ВНОСКА](#)

## Данни за собственика на МПС

### Важно!

Въвеждат се данни на собственика и адреса, вписани в регистрационния талон на МПС, дори в случай когато МПС се управлява с пълномощно. Ако МПС-то е новопридобито, то тогава се въвеждат данните на новият собственик, според договора за покупко-продажба.

Име (на кирилица)

Презиме (на кирилица)

Фамилия (на кирилица)

ЕГН/ ЛНЧ

Искате ли да Ви бъде създадена  Да  Не регистрация?

Адрес на собственика на МПС:

Населено място

Адрес

Допълнителни пояснения към адреса

[Назад](#)[Продължи](#)

### 3.3.2. Сключване на застраховка Автокаско.

**Auto Group**  
Грижим се за вашият автомобил

НАЧАЛО    ЗАСТРАХОВКА ГО    **ЗАСТРАХОВКА АВТОКАСКО**    ПЛАЩАНЕ НА ВНОСКА

Сключване на застраховка Автокаско

Вид на застрахованото МПС

Марка

Модел

Година на производство

Застрахователна стойност

Телефон

E-mail

Име (на кирилица)

Презиме (на кирилица)

Фамилия (на кирилица)

Искате ли да Ви бъде създадена  Да  Не  
регистрация?

Наш консултант ще се свърже с Вас в рамките на работния ден, за да Ви предложи индивидуална оферта.

**Изпрати**

### 3.3.3. Плащане на вноска към вече сключена застраховка.

Auto Group  
Грижим се за вашият автомобил

НАЧАЛО ЗАСТРАХОВКА ГО ЗАСТРАХОВКА АВТОКАСКО ПЛАЩАНЕ НА ВНОСКА

ДАННИ ЗА ВНОСКА

Регистрационен номер на МПС

Номер на полица

[Назад](#) [Продължи](#)

Auto Group  
Грижим се за вашият автомобил

НАЧАЛО ЗАСТРАХОВКА ГО ЗАСТРАХОВКА АВТОКАСКО ПЛАЩАНЕ НА ВНОСКА

Данни за МПС

Регистрационен номер

Вид на МПС

МПС е застраховано в

Номер на полица

Вноска номер:  
1

Цена  
 лв.

[Продължи](#)



Грижим се за вашият автомобил

НАЧАЛО

ЗАСТРАХОВКА ГО

ЗАСТРАХОВКА АВТОКАСКО

ПЛАЩАНЕ НА ВНОСКА

### Застраховашо лице

Моля, попълнете Вашите данни (данныете на лицето, което поръчва вноската онлайн)

Име (на кирилица)

Фамилия (на кирилица)

ЕГН/ЛНЧ

Мобилен телефон

E-mail

Назад

Продължи

### 3.3.4. Бланка(вносна бележка) при банков превод при плащане на полица.

До	банска	место и дата на по-дължник	
Клон			
Адрес	по-дължик на вносителя		
В полза на - име			
IBAN на получателя			
При банка - банка, клон			
ВНОСНА БЕЛЕЖКА	Внесохме в брой	Вид валута	Сума
С думи			
Вносител - име			
Основание за внасяне			
Банков служител	Касиер		