

Tabel 4.10. *Critical Success Factor* Industri Asuransi Jiwa (Lanjutan)

<b>Tujuan Bisnis</b>	<b>Strategi</b>	<b>Program strategis</b>	<b>CSF</b>	<b>Departemen/ Divisi</b>
		Melakukan analisis cadangan teknis perusahaan	Cadangan teknis lebih besar dari kewajiban	Keuangan
		Melakukan analisis profitabilitas	Peningkatan profitabilitas dari tahun ke tahun	Keuangan
		Melakukan analisis ratio keuangan	Nilai solvabilitas meningkat dari tahun ke tahun	Keuangan
		Deteksi klaim	Penurunan kecurangan klaim	Klaim
Pelayanan dan kinerja yang profesional	Peningkatan transfer proses bisnis	Proses bisnis dilakukan secara online	Waktu operasional lebih cepat	TI
	Kemudahan jalur akses informasi	Menyediakan media alternatif akses informasi	Waktu akses tidak terbatas	TI
	Memberikan pilihan layanan baru bagi customer	Penjualan virtual melalui penyediaan penjualan online	Penurunan biaya pemasaran dari tahun ke tahun	Marketing
	kemudahan proses pembayaran premi, dan pengurusan klaim	Penyediaan layanan pembayaran	Layanan pembayaran premi melalui atm, phoneplus, auto debet dan kartu kredit	TI

Tabel 4.10. *Critical Success Factor* Industri Asuransi Jiwa (Lanjutan)

Tujuan Bisnis	Strategi	Program strategis	CSF	Departemen/ Divisi
			Dana lebih cepat sampai dan tercatat	Keuangan
		Pelayanan pra klaim secara online	Proses penanganan klaim yang cepat dan tepat	Klaim
		Otomatisasi Penghitungan klaim	Penghitungan klaim yang akurat	Klaim
		Penerapan underwriting dengan konsep <i>prudent</i>	Penurunan klaim	Underwriting
	Meningkatkan kinerja operasional	Menerapkan SLA	Kinerja operasional meningkat setiap bulan	SDM
	Memberikan layanan keuangan terpadu	Menyediakan laporan keuangan bagi pemegang polis	Pelaporan transaksi keuangan yang cepat dan akurat	Keuangan
Nilai pelanggan yang superior	Menerapkan saluran distribusi baru	Melakukan analisis terhadap saluran distribusi baru	Penambahan saluran distribusi baru setiap tahun	Keagenan
		Program marketing terpadu dan cross selling kepada customer base	Peningkatan premi perusahaan	
		Strategi go retail	Peningkatan jumlah nasabah perusahaan	

Tabel 4.10. *Critical Success Factor* Industri Asuransi Jiwa (Lanjutan)

Tujuan Bisnis	Strategi	Program strategis	CSF	Departemen/ Divisi
		Tele-Marketing	Peningkatan jumlah penjualan produk asuransi	Keagenan
		Bancassurance		
	Memperkuat dan memperluas direct-channel	Memberikan renumerasi dengan cepat dan transparan	Loyalitas agen	Keagenan
		Mengelola kegiatan agen dan penjualan	Peningkatan penjualan produk asuransi	Keagenan
	Meningkatkan nilai pelanggan	Memberikan fasilitas kartu yang multifungsi sebagai atm, kartu pemegang polis dan lain-lain	Kepuasan customer bertambah	Marketing
	Memperluas jaringan pelayanan	Membuka kantor cabang pemasaran baru	Pembukaan kantor pemasaran di kota potensial	Marketing
	Berorientasi pada kepuasan pelanggan	Menyediakan layanan permintaan, perubahan atau polis bagi nasabah dan bertanggung melalui call center	Waktu penanganan perubahan polis lebih cepat	Call Center
		Menangani keluhan nasabah atas klaim, prosedur, penundaan, penyelesaian dan	Waktu tanggap penanganan keluhan oleh divisi lain lebih cepat	

		pemberitahuan penolakan		
--	--	----------------------------	--	--

Tabel 4.10. *Critical Success Factor* Industri Asuransi Jiwa (Lanjutan)

<b>Tujuan Bisnis</b>	<b>Strategi</b>	<b>Program strategis</b>	<b>CSF</b>	<b>Departemen/ Divisi</b>
	Meningkatkan wawasan yang mendalam untuk mengakomodasi kebutuhan dan harapan customer	Mengumpulkan data pribadi dan aktifitas pemegang polis	Mengetahui apa yang sebenarnya diinginkan nasabah dari asuransi yang diikuti	Marketing
	Fokus pada manajemen hubungan dengan customer	Mengembangkan program-program CRM	Peningkatan jumlah pemegang polis	Marketing
	Memperkuat saluran distribusi	Menyediakan layanan pertukaran data polis secara terpadu	Proses pertukaran data cepat dan akurat	TI
Meningkatkan SDM yang berkualitas dan berkomitmen	Percepatan pembelajaran dengan menggunakan teknologi	Budaya <i>knowledge sharing</i>	Peningkatan kemampuan karyawan	SDM
	Meningkatkan profesionalisme SDM	Pelaksanaan training dan seminar bagi karyawan	Peningkatan kinerja karyawan	SDM
		Pengikutsertaan karyawan untuk uji keahlian dan profesi		