



ПЕТРОВ
Юрий Давыдович

ЗАО "Страховая компания "Эталон"
Председатель Правления

Украина, Киев,
ул. Жилянская, 108
тел. /044/590-09-02
e-mail: office@etalon.ua,
www.etalon.ua
27.07.06

**Оптимизация деятельности страховой компании за счет
внедрения информационных технологий**

Кто владеет информацией, тот владеет миром

По отношению к страховой компании это утверждение можно перефразировать, как "Кто располагает достоверной информацией и умеет ее быстро обрабатывать, тот имеет качественный страховой продукт". В самом деле, выполняя преимущественно функцию перераспределения денежных средств и управления временно свободными финансовыми ресурсами страховой компании (далее — СК), в первую очередь, приходится работать с информацией, полнота и достоверность которой становится жизненно необходимым условием на конкурентном рынке.

На Рис.1 приведена общая схема обращения информации в СК, Как видно из схемы, основная деятельность сосредоточена в сборе и обработке информации.

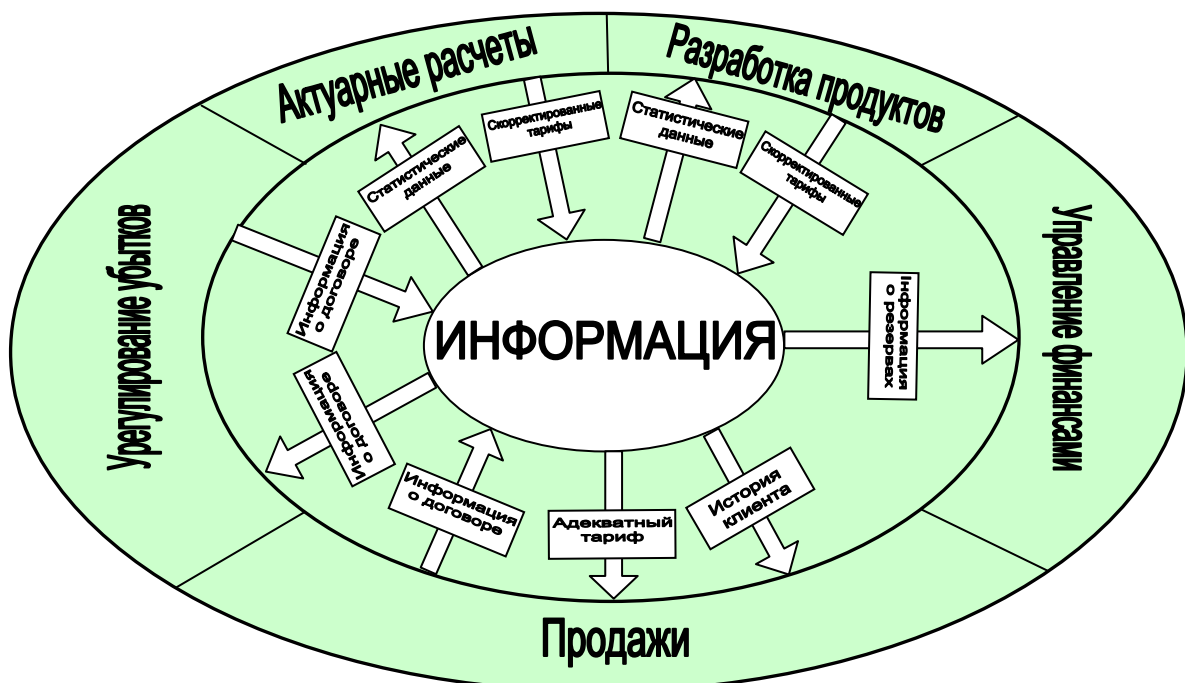


Рис. 1. Обращение информации в страховой компании

Учитывая положительные тенденции на отечественном рынке страхования, связанные с уменьшением части "схемных" страховых платежей, повышением уровня сознания населения, увеличивается количество классических договоров страхования. Это, в свою очередь, порождает большие массивы информации и необходимость ее оперативной обработки. Принимая во внимание непроизводственный характер деятельности, для СК очень важным является уменьшения затрат на ведение дела с одновременным повышением качества обслуживания клиентов. А это возможно лишь при снижении стоимости сбора, хранения и обработки информации.

Компьютеризация общества и развитие сети Интернет открывают новые возможности перед СК. Одновременно решить вопросы улучшения качества информации, оперативности ее обработки, повышения качества обслуживания клиентов и уменьшения затрат на ведение дела в условиях современного рынка, по нашему мнению, невозможно без внедрения прогрессивных информационных систем и телекоммуникационных технологий.

Если попробовать трансформировать схему оборота информации в схему информационной системы, то получим Рис. 2.



Рис. 2. Схема страховой информационной системы

Таким образом, мы получили схему "идеальной" информационной системы, которая состоит из следующих частей:

1. Централизованное хранилище данных на базе мощной промышленной СКБД, обеспечивающее возможность доступа к информации в режиме реального времени.
2. Фронт-офисная подсистема, которая обеспечивает:
 - 2.1. Продавцам возможность быстро тарифицировать ("встроенный андеррайтинг") и выпустить договор с одновременным сохранением информации о клиенте и договоре в централизованном хранилище данных. При этом могут использоваться как корпоративные каналы связи, так и публичный Интернет.
 - 2.2. Специалистам по урегулированию убытков в региональных структурных подразделениях быстро провести анализ фактического размера убытка, передать документы в центральный офис, провести расчет страховой выплаты.
3. Бэк-офисная подсистема, в которой реализованы инструменты по анализу статистической информации, расчету резервов, прогнозированию убыточности, моделированию и настройке продуктов, начислению комиссионного вознаграждения.

В реальных условиях довольно тяжело было найти систему, в которой бы была реализована вся упомянутая функциональность. Поэтому в СК "Эталон" на протяжении последних двух лет была проведена большая работа по приведению информационной инфраструктуры к "идеальной" модели. На данное время в Компании силами собственных специалистов и с помощью сторонних подрядчиков, полностью реализованы следующие проекты:

1. Введена on-line система продажи страховых продуктов IStudio, которая позволила:
 - Внедрить единые стандарты продуктов, андеррайтинга, тарифов, форм документов.
 - Автоматизировать процедуру согласования нестандартных и сверхлимитных договоров.
 - Существенно повысить качество и целостность информации.
 - Обеспечить "прозрачность" всех операций в Компании.
 - Обеспечить доступ к инструментам продажи из любой точки Украины при наличии компьютера с веб-браузером и доступа к сети Интернет.
2. Введена бэк-офисная система Insurance Company, в которой реализован детальный учет и анализ информации.
3. Введены централизованные системы электронного документооборота при урегулировании убытков по наиболее массовым страховым продуктам, позволяющие:
 - Значительно ускорить рассмотрение дела.
 - Обеспечить единые стандарты по урегулированию убытков.
 - Обеспечить "прозрачность" процесса урегулирования.
 - Снизить уровень внутреннего и внешнего мошенничества.
 - Обеспечить клиентам возможность узнать о текущем состоянии дела по урегулированию убытка через информационный центр.
 - Реализовать доступ к системе иностранным ассистирующим компаниям, осуществляющим поддержку наших клиентов во время поездок за границу, что значительно ускоряет реакцию на обращение клиента.
4. Введена система ускоренного заполнения полисов в туркомпаниях, которые продают наш страховой продукт по страхованию путешествующих за границей.
5. Введена система Audateх в региональных подразделениях для быстрой оценки убытков в автомобильном страховании.

Тем не менее, увеличение объемов продажи страховых продуктов и стремление Компании к увеличению доли рынка, улучшению скорости и качества обслуживания клиентов, побуждает нас дальше развивать технологическую базу и усовершенствовать инструменты для повышения качества работы. В частности, в данное время происходит внедрение комплексной страховой системы Siraеl, аналогов которой нет на отечественном страховом рынке и которая концептуально максимально приближена к "идеальной модели":

1. Система - как концентрированный консалтинг в процессе всестороннего усовершенствования работы компании:
 - 1.1. Усовершенствование стандартов продуктов и страховых технологий на основе положительного опыта европейских страховых компаний.
 - 1.2. Усовершенствование и стандартизация нормативной базы компании.
 - 1.3. Внедрение технологий, снижающих операционные затраты и оптимизирующих работу подразделений Компании.
 - 1.4. Внедрение новых стандартов качества сервиса для клиента.
 - 1.5. Поддержка системой описания бизнесов-процессов компании, использование этих описаний в качестве методических и учебных материалов.
 - 1.6. Автоматизированное настраивание системы на основе описания процессов.
2. Поддержка системой полного замкнутого "жизненного цикла" страхового продукта и договора страхования.

- 2.1. Создания нового продукта (условия, тарифы, формы, расчеты).
 - 2.2. Коммерческое предложение, заявление на страхование.
 - 2.3. Заключение и регистрация договора страхования.
 - 2.4. Начисления комиссионного вознаграждения.
 - 2.5. Перестрахование.
 - 2.6. Внесения изменений, перезаключение договора.
 - 2.7. Урегулирование убытков.
 - 2.8. Информационная поддержка клиентов и агентов.
 - 2.9. Корреспонденция с клиентами и агентами (почта, мейл, sms).
 - 2.10. Расчет резервов, внутренняя и внешняя отчетность.
 - 2.11. Хранилище данных и актуарные расчеты.
 - 2.12. Детальный анализ эффективности страхового продукта.
 3. Полная независимость системы от системной платформы (аппаратное и системное программное обеспечение) и построение системы на открытых стандартах - защита инвестиций компании.
 4. Система является гибкой и полностью открытой для специалистов компании за счет того, что написана "сама в себе" - залог стабильности и независимости компании от производителя системы.
 5. Система является полностью централизованной и за счет наличия технологии "тонкого клиента" позволяет работать с ней через любые каналы связи.
 6. Система обеспечивает защиту информации и информационную безопасность на самом современном уровне.
- Собственно, внедрение комплексной системы — сложный и рискованный проект, решиться на который можно было, лишь пройдя путь внедрения довольно сложных систем, которые сейчас эксплуатируются в Компании. В результате использования уже функционирующих систем были описаны бизнес-процессы, формализованы страховые продукты, изменено мировоззрение сотрудников Компании.
- В общем, вопрос комплексной автоматизации деятельности остро стал в Компании лишь после возникновения и осмысление следующих предпосылок:
- Стремление к улучшению количественных и качественных показателей роста Компании.
 - Расширение спектра страховых услуг (комплексные и многолетние продукты).
 - Желание повышения качества предоставления страховых услуг (урегулирования убытков).
 - Развитие сети представительств, офисов продаж и агентов Компании.
 - Стремление к повышению общего уровня "технологичности" компании - как конкурентное преимущество на современном этапе развития страхового рынка.
 - Необходимость внедрения единых стандартов обслуживания (продукты, тарифы, формы документов, урегулирование убытков).
- Несмотря на сложности, которые возникали и будут возникать во время внедрения комплексной страховой системы, экономический и социальный эффект, который рассчитывает получить страховая компания "Эталон" в долгосрочной перспективе, с лихвой компенсирует приложенные усилия.