

# Автоматизуйся або помри!

Михайло Богачевич, Людмила Золотар, Компанія PrioCom

**Навіть зміненим відомий вислів гуру маркетингу Джека Траута "Диференційся або помри"\* анітрохи не втратить ні своєї актуальності, ні сили. Саме автоматизація - цей той наріжний камінь успішного розвитку бізнесу і компанії, що дозволяє захопити вигідну конкурентну перевагу на ринку**

**Р**утинна робота, що виконується співробітниками страхової компанії, може і повинна бути автоматизована, звільнивши, таким чином, час і сили для творчості, новаторства, втілення ідей і вирішення нових нестандартних задач.

Із набранням чинності Закону України №1961-ІУ "Про обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів" перед страховими компаніями відкрився новий привабливий сегмент ринку. Просування на нього послуг, окрім рекламної кампанії і розширення мережі продаж, вимагає від страхових компаній зусиль по вирішенню комплексу проблем, пов'язаних із необхідністю забезпечення масових продаж роздрібного страхового продукту.

Задачі, що постали перед страховими компаніями, визначив сам Закон. Так, наприклад, для стимулювання безаварійної експлуатації транспортних засобів передбачене право застосовувати коефіцієнт "бонус-малус", - коефіцієнт, пов'язаний із наявністю випадків, які спричинили пред'явлення страховальнику регресних позовів. Для забезпечення роздрібних продуктів виникла необхідність у створенні єдиної бази даних договорів страхування, страхових випадків і виплат по них, а також регресних справ; бази, яка б була доступною у всіх точках продажу. Аналогічна база даних по всіх страхових компаніях відповідно до Закону повинна бути створена в Моторному (транспортному) страховому бюро України (МТСБУ). При цьому джерелами даних для централізованої бази даних МТСБУ будуть бази даних самих страхових компаній.

Вирішення такої задачі за допомогою систем, побудованих на базі програм бухгалтерського обліку, а

також програм, розроблених власними силами штатних програмістів, виявляється досить складним. Найчастіше такі розробки не витримують навантажень, пов'язаних із збільшенням клієнтської бази, філіальних мереж і персоналу страховиків. Формуючи ІТ-стратегію, страхові компанії розуміють, що лише промисловий базис системи автоматизації є гарантом успішного функціонування компанії. Адже прості при впровадженні, так звані "коробкові" рішення, можуть вирішити лише обмежене коло задач. Тільки повна інтеграція управлінського, бухгалтерського та податкового обліку є основою страхового бізнесу, що дозволяє кардинально підвищити якість управлінських рішень, прозорість бізнес-процесів і збільшити конкурентоздатність страхової організації.

Відмінною рисою компаній, що спеціалізуються на розробці прикладних програмних продуктів, є технологічний підхід до реалізації складних проектів, краща організаційна структура, юридичні гарантії успіху, а також накопичений досвід вирішення подібних задач. Проектний підхід, який використовується на всіх етапах, - від попередньо-проектного обстеження до супроводу програмних комплексів - дозволяє з успіхом вирішити задачу організації складних впроваджень за участю великого числа фахівців.

Саме такий проектний комплексний підхід взяла на озброєння Компанія PrioCom - перший дизайнер ІТ-рішень в Україні, що

спеціалізується на професійних рішеннях для фінансових установ та операторів зв'язку.

Розроблена Компанією PrioCom Система управління страховою діяльністю Insurance-OnLine є інструментом керування компанією з багатфіліальною мережею і портфелем страхових послуг у режимі реального часу.

**Основними призначеннями Insurance-OnLine є:**

- організація централізованого обліку оперативної інформації;
- поліпшення управління компанією;
- збільшення прозорості бізнесу для його керівників;
- забезпечення контролю діяльності філій, аналіз їхньої рентабельності;
- керування агентською мережею, мотивація співробітників і агентів;
- виключення практики подвійного введення інформації;
- можливість швидкого впровадження нових страхових продуктів і зміна існуючих одноразово по всій філіальній мережі.

Система гарантує уніфікацію правил страхування та довідкової інформації з усієї компанії. З її допомогою забезпечується дотримання методології продаж і обліку всіма структурними підрозділами. При покупці Insurance-OnLine страхова компанія несе разові витрати (лише в центральному офісі), що включають придбання прикладного та системного програмного забезпечення, системи керування базами даних (СКБД) і технічного забезпечення, а також витрати, пов'язані з експлуатацією та обслуговуванням системи. Завдяки централізованій архітектурі системи всі ці витрати здійснюються в одній точці, на відміну від децентралізо-

\* Книга "Диференційся або помри" написана Джеком Траутом у співавторстві зі Стивом Рівкінгом.

Ця праця логічно розвиває ідеї позиціонування Дж. Траута. Автори розповідають про те, як створити для себе чи свого бренду привабливі та вигідні відмінності у сприйнятті споживачів. Пропонують розумні рішення по виживанню в умовах суворої конкуренції, дають своєчасні та авторитетні рекомендації, відповідно до яких завтра будуть будуватися стратегії маркетингу. Саме диференціювання дозволяє зайняти вигідну позицію у свідомості споживача і отримати, таким чином, конкурентну перевагу на ринку.



ваної моделі, при якій витрати збільшуються пропорційно до кількості точок впровадження.

**Система є мобільною:** для робочих станцій користувачів Insurance-OnLine висуває мінімальні вимоги, оскільки реалізована в ідеології "тонкого клієнта", при якій вся функціональна частина системи знаходиться на сервері в збережених процедурах, а на клієнтському робочому місці функціонує Windows чи Web-додаток, призначений для візуалізації.

### Взаємодія із зовнішніми системами

**Інтернет, CRM і CallCenter.** Система Insurance-OnLine забезпечує можливість представлення частини її функцій неавторизованим і авторизованим користувачам, використовуючи доступ через веб-сайт страхової компанії. Можлива організація продажу полісів чи надання інформації про страхові події. Така система працює цілодобово, 7 днів на тиждень, через захищений веб-сайт, у реальному часі, з негайним реагуванням оператора, відповідального за обробку інформації.

Insurance-OnLine має функції взаємодії з офісними АТС і може бути використана як система управління взаєминами з клієнтами, надаючи всю збережену інформацію операторам центру викликів, які приймають дзвінки клієнтів.

Якщо страхова компанія вже використовує CRM, то система Insurance-OnLine надасть інтерфейс для двостороннього поповнення даних.

**Моторне (транспортне) страхове бюро України (МТСБУ).** Формат і регламент інформаційної взаємодії страховиків із МТСБУ визначений досить чітко: МТСБУ організує перенесення своєї центральної бази даних на нову технологічну платформу. У її новій реалізації передбачається надання страховикам можливості оперативного пошуку даних про страхувальників з історії всіх страхових компаній. У Insurance-OnLine реалізовано цю можливість. Щоб уникнути страхового шахрайства, користувачі матимуть змогу при укладенні договору страхування перевірити історію страхувальника не тільки по своїй базі даних, але й по базах усіх страхових компаній.



**Ігор Ловцов,**

Директор Департаменту автоматизації НАСК "Оранта":



- Сьогодні НАСК "Оранта" має найбільшу агентську і представницьку мережу в Україні (близько 7 тис. страхових агентів), 535 представництв, у т. ч. 27 обласних дирекцій і 508 філій, агентств та відділень по всій Україні. Для нас важливо, щоб впроваджене рішення забезпечувало можливість швидкого й одноразового введення на ринок нових страхових продуктів по всій мережі філій. В активі страхової компанії сьогодні нараховується понад 50 видів

страхування, і для того, щоб полегшити роботу страховика, поліпшити актуальність даних і якість обслуговування - така система просто необхідна.

У вересні 2005 року у тестову експлуатацію було впроваджено систему управління страховою діяльністю - розробку PrioCom. На вибір вплинув той перелік задач, які вона вирішує. Насамперед, це: запобігання на початковому етапі виконання чи вирішення операції, що здатна принести компанії збитки; моніторинг діяльності філій страхової компанії в режимі реального часу; напрямок і контроль діяльності компанії; зміни чи скасування бізнес-правил, що набирають сили (скасовуються) негайно у всій філіальній мережі.

Філіальна мережа "Оранти" розподілена по всій Україні, але, завдяки централізованій архітектурі системи, усі витрати по реалізації рішення: разові капіталовкладення і витрати на експлуатацію й обслуговування всього комплексу, - здійснюються в центральному офісі. Це комплексне рішення також дозволяє інсталювати робочі місця користувачів без додаткових витрат на технічні і системні засоби, що досить актуально для філій, віддалених від центру. Створена система розрахована на безперервний режим роботи і призначена для роботи ліній зв'язку з довільною пропускну здатністю. Для зменшення витрат на експлуатацію системи мінімізований трафік обміну даними і реалізований механізм "ощадливого" з'єднання по лініях зв'язку, що комутуються.

### Функціональні особливості системи

Ядро Insurance-OnLine представлене у вигляді центрального сховища контактних даних і процедури ідентифікації контрагентів (фізичних і юридичних осіб), що мають відношення до страхових справ чи полісів. У системі забезпечено механізм миттєвого доступу до всієї інформації, що містить реєстраційні дані, адреси, історію страхування, вимоги страхового відшкодування, опису фактів шахрайства та інших необхідних відомостей щодо страхувальника, застрахованої особи, вигодонабувача, агента. Усі модулі Insurance-OnLine: адміністрування договорів страхування, фінансовий менеджмент, документообіг, - можуть бути інтегровані окремо.

### Модуль 1. Адміністрування договорів страхування

Традиційний підхід реєстрації в базі даних полісів страхових продуктів поступився місцем в Insurance-OnLine комплексному підходу, при якому реєструється договір, у рамках якого можуть бути видані кілька полісів. Поліси можуть відноситися до різних страхо-

вих продуктів, що дає можливість комплексної реалізації.

Договори можуть зазнавати змін за допомогою додаткових угод, зареєстрованих у системі. Поліси за договором можуть бути видані в рамках періоду його дії і мати ряд статусів: проект, діє, анульований, пролонгований, тощо. Всі операції, проведені з полісами відповідальним виконавцем чи уповноваженими особами, реєструються в журналі операцій (Рис. 1). Таким чином, у системі реалізується принцип особистої відповідальності персоналу за достовірність введеної інформації.

**Розгляд претензій.** Для забезпечення максимальної швидкості обслуговування клієнтів, традиційно, інформацію про страхову подію приймає Контакт-центр чи аварійні комісари, розподілені по території України. Для них доцільно реалізувати централізовану інформаційну службу. На етапі заяви оператори реєструють в системі мінімальні дані про подію і, при необхідності, на місце пригоди викликають експертів. Із системи можна роздрукувати заяву про страхову подію, а також одержати інформацію для формування резерву страхових виплат.

Завдяки архітектурі системи,



інформація про зареєстровані події миттєво стає доступною на всіх організаційних рівнях страхової компанії і саме це є гарантом захисту від шахрайства та фальсифікації. На подальших етапах оформлюється страхова справа зі своїм життєвим циклом: зареєстровано, збір матеріалів, на узгодженні, відмовлено, оплачено, закрито (Рис 2).

**Ведення регресних справ.** За результатами розгляду справ про страхові події їхнім учасникам можуть бути пред'явлені регресні позови, які потім передаються юридичним службам. Нерідкісні випадки, коли врегулювання регресу може завершитися без судового розгляду. У рамках системи вже на етапі ведення справи реєструється інформація, яка буде основою для подачі регресного позову. Ця попередня інформація відразу стає доступною юристам, і вони можуть планувати свою роботу. Ведення регресної справи передбачає свій життєвий цикл зі статусами: новий, підготовлені документи, направлено до суду, на розгляді суду, на розгляді апеляційного суду, винесено рішення, закрито.

#### Управління перестрахованням.

Адміністрування вихідних договорів перестраховання передбачає досить рутинну роботу. Для її автоматизації система дозволяє формувати необхідні бордери: звіти про укладені договори і повідомлення про проведені виплати.

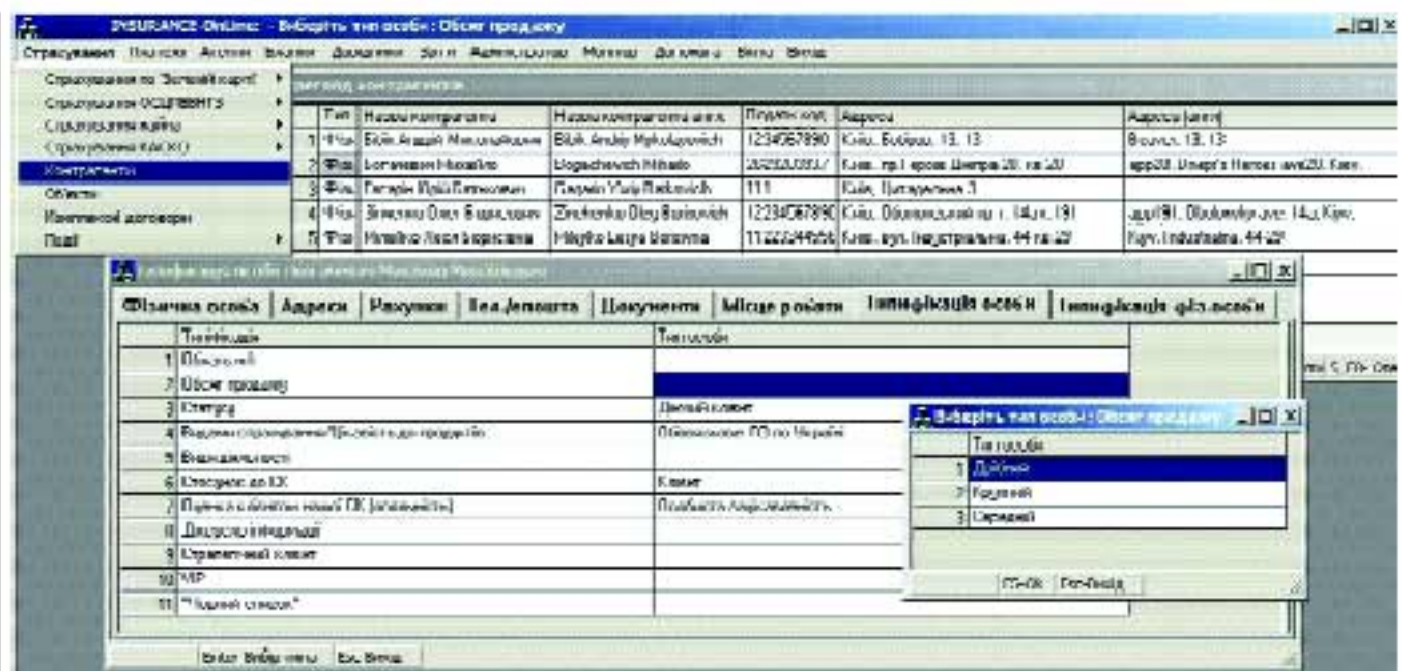


Рис. 1. Обсяги продажів

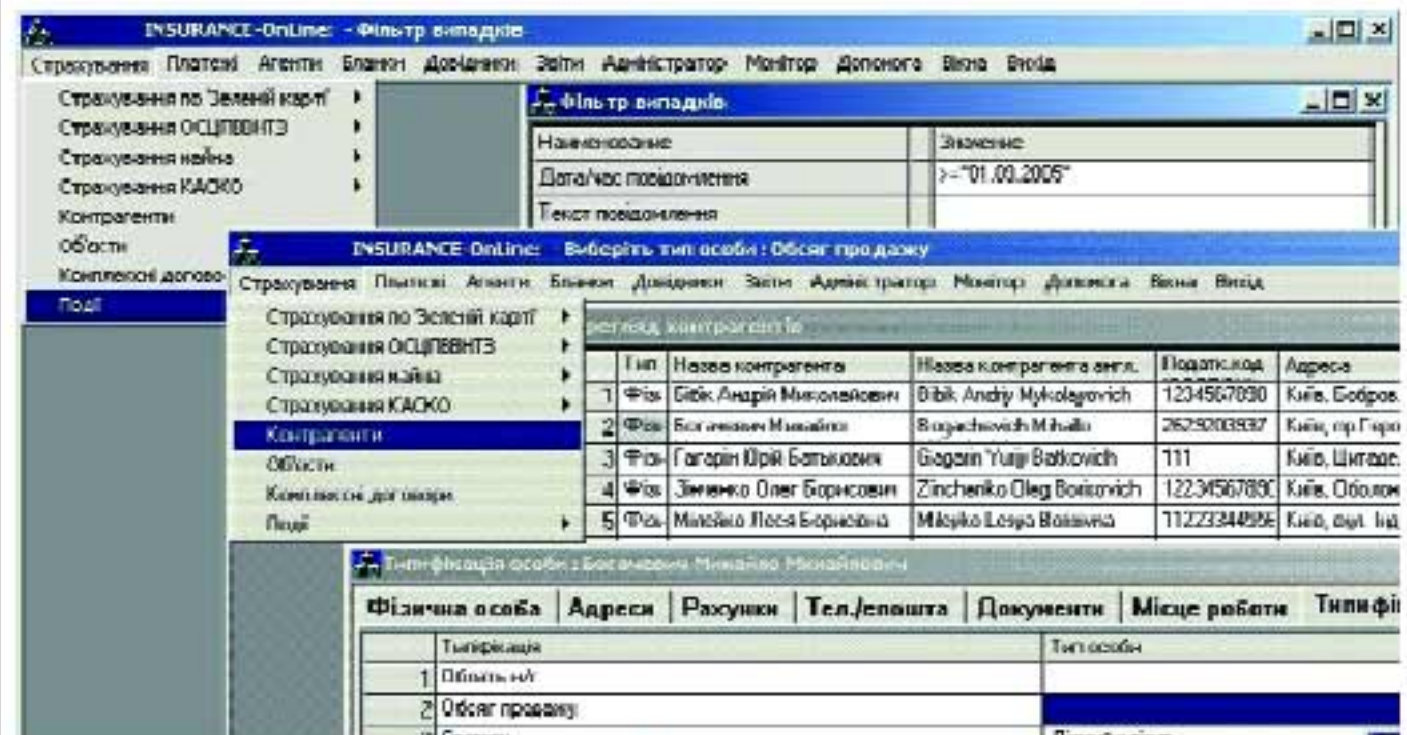


Рис. 2. Фільтр випадків

## Модуль 2. Фінансовий менеджмент

Призначення модуля фінансового менеджменту - своєчасне і точне виставлення рахунків на оплату

на основі календаря платежів, що ведеться за кожним договором. Цей блок підтримує виставлення рахунків:

- за конкретним записом з календаря,
- за страховальником (за всіма його несплаченими договорами),
- за всіма страховальниками

Рахунок на оплату може формуватися та відправлятися на електронні адреси або на факси страховальників (Рис 3).

Після оплати рахунків здійснюється залік платежів. Щоб банківські і касові платежі потрапили до системи, передбачено можливість їхнього введення у відповідні форми банківських виписок чи касових журналів, а також можливість імпорту даних з бухгалтерських систем.

Після проведення заліку платежів здійснюються розрахунки агентської винагороди, розрахунки платежів перестраховикам, а також розрахунки резервів. Розрахункові показники експортуються в бухгалтерську систему для проведення оплати.

### Сховище інформації



**Михайло Богачевич,**  
Керівник відділу розробки систем для страхового бізнесу Компанії PrioCom:

“ - Як складову частину комплексної інформаційної страхової системи ми пропонуємо повнофункціональне сховище даних, здатне задовольнити вимоги, пропоновані для звітності в страховій галузі. Insurance-OnLine Data Warehouse (IOL-DW) надає дуже гнучкі інструменти для збору і контролю даних, а також складання звітів на основі сховища. Система IOL-DW

складається з двох основних схем бази даних: схеми підготовки і схеми збереження.

У схемі підготовки відбувається попередня обробка даних, які потім направляються в схему збереження, яка є основою сховища даних.

Для кожного користувача забезпечується той рівень доступу до даних, що відповідає вимогам його звітності. Відкрита архітектура рішення IOL-DW забезпечує можливість поповнення її даними інших видів - наприклад, даними відділу кадрів, історіями хвороб чи навіть даними, що залишилися від попередньої системи.



На основі збережених у Insurance-OnLine календарів платежів страховик може планувати свою інвестиційну діяльність.

### Модуль 3. Документообіг

Призначення модуля документообігу - організація та автоматизація ділового процесу, які дозволяють знизити витрати і кількість помилок, а також сфокусувати час, енергію і досвід працівників там, де вони найбільш необхідні - на вирішенні більш складних задач. Після конфігурації документообіг автоматизує звітність і всі регулярні процеси, які на сьогоднішній час експерти і страховики виконують "вручну".

На основі заданих правил виконання процесів Insurance-OnLine переміщує реєстраційні записи документів для розгляду відповідним користувачам, які після роботи над ними передають їх на наступний етап виконання. Крім того, до електронних реєстрацій документів можна додавати файли, представлені вхідною та вихідною документацією, повідомленнями електронної пошти, перетвореннями зображень на текстовий документ, фотографіями. Процеси гарантують бездоганне та ефективне виконання стандартних задач правильно, вчасно та потрібними виконавцями.

Наявність вбудованих екранних і друкованих форм дозволяє персо-

### Коли ваші агенти - банки



**Володимир Коваленко,**  
Керівник Управління розробки і впровадження фінансових систем Компанії PrioCom:

“ - Типова ситуація, коли агентами страхової компанії можуть бути банки. Основною перешкодою для успішної взаємодії є різні принципи автоматизації компанії. На відміну від страхового ринку, банківський ринок більш охоплений продукцією провідних виробників програмних продуктів. Вони готові до роботи в режимі on-line, особливо, якщо справа стосується видачі кредитів і споживчого страхування заставного майна. Банки навряд чи

дозволять установити в себе програмне забезпечення, що не гарантує достатнього рівня інформаційної безпеки. Вони не будуть займатися невинним експортом чи імпортом даних, введених у філіях, щоб одержати єдину базу даних. Навряд чи будуть випробувати нервову систему персоналу, пов'язану з необхідністю переустановлення програми з нагоди виходу нової версії, та навряд чи змиряться із системами, що "пожирають" їхні канали зв'язку. Компанія PrioCom має у своєму банківському арсеналі систему автоматизації кредитної діяльності, що взаємодіє з Insurance-OnLine у режимі реального часу по узгодженому протоколу, надаючи можливість клієнту оформити кредит і відразу застрахувати заставу. Паралельно з цим, Insurance-OnLine дозволяє банку реалізовувати страхові продукти, не пов'язані з кредитною діяльністю.

налу страхової компанії одним натисканням кнопки роздрукувати повний набір стандартних листів, запитів, звітів і форм, включаючи оформлення, затверджене в цій компанії.

Розроблена система спрямована на те, щоб полегшити та прискорити роботу в бурхливій страховій справі, дозволяє дотримуватися швидкого темпу розвитку цього бізнесу. Джеймс Глік, автор книги "Faster!" (англ. "Швидше!"), описує

сценарій запаморочливого майбутнього, у якому відбувається "прискорення всього та вся". "Достаток вибору є ще одним позитивним витком зворотного зв'язку, цілим комплексом таких витоків. Чим швидше зростають обсяги надлишкової інформації, тим більше з'являється інтернет-порталів, пошукових систем і "інфороботів" зі збирання потрібних і неактуальних даних. Чим більше у вас телефонних ліній, тим більше вам їх необхідно. Чим більше патентів, тим більше патентних юристів і пошукових служб. Складність породжує вибір; вибір стимулює технологію; технологія створює складність. Якби не існувало сучасних систем розподілу товарів і нинішньої ефективності виробництва, якби не було безкоштовних телефонних номерів, експрес-доставки, штрих-кодів, сканерів і, найголовніше, комп'ютерів, темпи пропозиції нових товарів були б набагато нижчими".

Так що вибір завжди залишається за Вами: **автоматизуйся або помри!**

Детальну інформацію про Компанію PrioCom та спектр її послуг можна отримати на веб-сайті [www.priocom.com](http://www.priocom.com) або за телефоном: +38 (044) 201-19-59.

Назва банків	Класифікація банків
Банк (Класифікація банків)	1
Каса (Класифікація банків)	2

Дата контакту платіжів: 14.04.2006 00:00:00  
Сума: 369.90

Призначення платежів: Позичити зарплату?  Ні

Рис. 3. Фільтр платежів