

Страховщики реорганизуют ИТ-инфраструктуру

НАТАЛЬЯ ШЕСТОПАЛОВА

Страховой бизнес — развивающийся сектор финансовой отрасли страны — растет и набирает силу в конкурентной борьбе за клиентов. Наблюдается серьезное продвижение розничного направления, расширяются филиальные сети, появляются компании прямого страхования. Оптимизируя операционные расходы, страховые компании стремятся централизовать управление все более сложным хозяйством. Меняется подход к автоматизации компаний — от отдельных приложений для страхового бэк-офиса и финансового учета к созданию комплексных систем, обеспечивающих ИТ-сервисы для поддержки операций с клиентами, бизнес-процессов андеррайтинга и урегулирования убытков, гибкой тарифной политики, услуг, оказываемых внутренним подразделениям компании, и для других задач. Для некоторых из них значимость ИТ-сервисов становится критической с точки зрения рентабельности бизнеса.

О том, какой ИТ-стратегии придерживаются сегодня лидеры отрасли страхования и в каком направлении ведется реорганизация ИТ-инфраструктуры, шел разговор на прошедшей в Москве всероссийской конференции “Информационные технологии в страховом бизнесе”.

ИТ-архитектура страховой компании

Построение целевой ИТ-архитектуры — одна из ключевых задач ИТ-стратегии. О том, какие трудности могут возникнуть перед страховой компанией на пути ее реализации, говорил в своем выступлении Артем Натрусов, СЮ, заместитель генерального директора группы компаний РОСНО. И первая из них — выбор программной платформы. Что лучше — использовать платформу российского производителя или зарубежного? При этом многие интернациональные компании принимают разные решения в раз-

зую поглощение тесно связанных со страховым бизнесом компаний”, — отмечает Артем Натрусов. Среди новых игроков рынка — фирма 3i Ifotech (Индия). Ее специализированная система PREMIA для комплексной автоматизации деятельности страховой компании, доминирующая сегодня на страховом рынке Казахстана, выбрана РОСНО в качестве основного страхового решения. К традиционным для Европы системам, к которым проявляют интерес и в России, сказал Артем Натрусов, относятся TIA производств TIA Technology и Fadata одноименного разработчика.

Построение целевой архитектуры требует интеграции финансовой и страховой систем. Этого пытаются достигнуть в своих решениях SAP и менее крупные разработчики — “IC”, например. В автоматизации работы страховых агентов — фронт-офисном компоненте ИТ-архитектуры — основной проблемой является печать бумажного полиса, подписанием которого заканчивается общение с клиентом. Работа с принтером — обуза для агентов, и продвигать такое решение, считают в РОСНО, сложно. Стратегия развития этого направления — внедрять современные мобильные средства технического оснащения агента, а также мотивировать его завершать сделку с клиентом созданием электронной копии полиса. В этой связи растет значимость инновационных каналов агентских продаж — через Интернет. Однако их использование ограничено особенностями канала. В случае возникновения проблем с интернет-каналами наиболее целесообразно, например, для региональных автосалонов задействовать приложения, использующие как офлайн-так и онлайн-режимы обмена данными. Для клиентов удобно также иметь калькулятор на сайте страховой компании, что позволит им “поиграть” с условиями договора КАСКО. франшизой (формой собственного участия страхователя в покрытии убытка; при-

цие расчета тарифов, бизнес-процессов андеррайтинга и урегулирования убытков, оптимизация затрат, совершенствование взаимоотношений с клиентами и партнерами — рассматривается возможность применения таких технологий, как хранилища данных, системы управления эффективностью бизнеса (BPM) и аналитические программные средства.

Тем, кто дорос до этих целей, компания “SAS Россия/СНГ” предлагает новые для российского рынка страхования отраслевые решения — управление рисками и аналитический CRM, построенные на технологической платформе SAS Intelligent Platform.

“Аналитические системы дают возможность решать такие задачи, как расчет оптимальных тарифов и резервов, анализ и профилирование клиентской базы, планирование и управление целевым маркетингом, противодействие мошенничеству, управление каналами продаж”, — поясняет Иван Новоселов, эксперт из компании “SAS Россия/СНГ”.

Блок модулей по управлению рисками (Risk Intelligence) покрывает задачи расчета тарифов, резервов, выявления и предотвращения случаев мошенничества. “Поскольку убытки страховщиков, как известно, растут, а цены ввиду высокой конкуренции повышать невозможно, следует оценивать риски по каждому клиенту, чтобы избежать переоценки или недооценки выплат, не оттолкнуть прибыльного клиента и не оставить убыточного”, — поясняет важность этих задач для тех, кто занимается автострахованием, Иван Новоселов.

Другой блок, “работающий” на при-

текст”, это возможность для субъектов страхового рынка работать в едином информационном пространстве с пересылкой электронного дела урегулирования его участникам. Система позволяет вести электронный архив документов, имеет графический редактор для обработки изображений, актуализируемые каталоги запасных частей (только на иномарки), рекомендуемых розничных цен и норм рабочего времени на отдельные ремонтные работы. Внедрение системы позволяет снизить операционные издержки, стандартизирует процессы взаимодействия между участниками рынка.



Иван Новоселов: “Аналитические системы дают возможность решать такие задачи, как расчет оптимальных тарифов и резервов, анализ и профилирование клиентской базы, планирование и управление целевым маркетингом, противодействие мошенничеству, управление каналами продаж”

Компания “ELT-Поиск” представила на конференции полномасштабное фронт-офисное решение Unicus Web по автоматизации онлайн-продаж страховых продуктов. Оно охватывает все виды онлайн-продаж — офисные, агентские, home insurance (клиент сам покупает или пролеветает полис) и позволяет заключать сделки в любом месте, где есть мобильная связь. Повышение рентабельности бизнеса обеспечивается за счет автоматизированного андеррайтинга, который исключает ошибки агента или оператора, а также случаи мошенничества. Данные клиента поступают в систему расчета

премий, что исключает процессы ручного введения договоров страхования в базу данных компании.

Unicus Web имеет функции администрирования, распределения ролей, систему контроля доступа к ресурсам, ведет учет бланков строгой отчетности, регистрацию инцидентов на урегулирование убытков и пр. Ее можно использовать как отдельное фронт-офисное решение,

ИТ-архитектура страховой компании

Построение целевой ИТ-архитектуры — одна из ключевых задач ИТ-стратегии. О том, какие трудности могут возникнуть перед страховой компанией на пути её реализации, говорил в своем выступлении Артем Натрусов, СЮ, заместитель генерального директора группы компаний РОС-НО. И первая из них — выбор программной платформы. Что лучше — использовать платформу российского производителя или зарубежного? При этом многие интернациональные компании применяют разные решения в разных странах.

Программная платформа наших страховщиков традиционно базируется на двух китах — специализированной страховой (как правило, бэк-офисной) и финансовой системах. Рынок ПО для автоматизации финансового учета представлен более широко и является в России более зрелым, чем страховой. “Среди продуктов, предлагаемых в секторе страхового ПО, еще отсутствуют доминирующие тиражируемые решения”, — констатирует



Артем Натрусов: “Среди продуктов, предлагаемых в секторе страхового ПО, еще отсутствуют доминирующие тиражируемые решения”

Артем Натрусов. — Предлагаемые отечественные программные продукты не покрывают необходимой функциональности. Поэтому многие ведущие российские страховщики до сих пор пользуются собственными разработками, а число крупных проектов у российских производителей страховых систем невелико. Внедрение же интернациональных решений, вобравших в себя лучшие мировые практики, сопряжено со сложностью их адаптации к российским особенностям ведения дел и к требованиям государственных регуляторов. Кроме того, их использование вызывает, как правило, изменение бизнес-процессов компании, что является одной из причин неуспешности таких проектов.

На российском рынке свои продукты по автоматизации страхования предлагают в числе прочих SAP и Oracle. “SAP продвигает комплексное решение, но опыт его внедрения пока ограничен. Oracle также движется в направлении создания комплексной системы, исполь-

зуя при этом как собственные каналы агентских продаж — через Интернет. Однако их использование ограничено особенностями канала. В случае возникновения проблем с интернет-каналами наиболее целесообразно, например, для региональных автосалонов задействовать приложения, использующие как офлайн, так и онлайн-режимы обмена данными. Для клиентов удобно также иметь калькулятор на сайте страховой компании, что позволит им “поиграть” с условиями договора КАСКО, франшизой (формой соб-

ственного участия страхователя в покрытии убытка; применяется, как правило, для тех случаев, когда убытки страхователя относительно невелики) и сразу же оценить потенциальную стоимость полиса. “Во многом это еще экзотика, но такие инструменты начинают распространяться, создавая для страховщика дополнительное конкурентное преимущество на рынке”, — говорит г-н Натрусов. Интернет-решения вносят также существенный вклад в клиентский сервис на стадии урегулирования убытков и пролонгации полиса. В

РОСНО, сообщил г-н Натрусов, запущен проект электронного интернет-магазина, когда полис можно оплатить платежной картой с помощью электронных платежных систем (“Яндекс-Деньги” или Web-Money).

В целом ИТ-стратегия должна отвечать требованиям бизнеса, повышать уровень сервиса (скорость урегулирования убытков, качество андеррайтинга), лояльность пользователей, коэффициент пролонгации полисов, увеличивать объемы продаж, оптимизировать операционные затраты, улучшать качество принятия управленческих решений. Такие проекты желателен оценивать как инвестиционные в какой-то их части. Тогда с точки зрения бизнеса они выглядят более убедительно.

Аналитика в страховом деле — вопрос времени!

Для решения задач, с которыми сегодня подошли крупные страховые компании, — а это прежде всего автоматиза-

ция тарифной политики, формирование ИТ-архитектуры, планирование и управление целевым маркетингом, противодействие мошенничеству, управление каналами продаж”

цены ввиду высокой конкуренции повышать невозможно. следует оценивать риски по каждому клиенту, чтобы избежать переоценки или недооценки выплат, не оттолкнуть прибыльного клиента и не оставить убыточного”, — поясняет важность этих задач для тех, кто занимается автострахованием, Иван Новоселов.

Другой блок, “работающий” на прибыль компании. — аналитический CRM (Customer Intelligence) — служит для сегментации клиентской базы, расчета вероятностных моделей кросс-продаж, определения тех групп клиентов, которые могут быть заинтересованы в некоторой дополнительной услуге. Такие модели существенно повышают эффективность работы каналов продаж.

Путь адаптации своих решений для российского рынка SAS прошла в банковском секторе — клиентами компании стали около 20 банков (РБР, Банк Москвы, Сбербанк РФ, Газпромбанк, Альфа-Банк и др). “Теперь мы готовы пройти его и в страховании”, — сказал в заключение Иван Новоселов.

Новые решения старых проблем

Урегулирование убытков в автостраховании — наиболее затратный для страховщика бизнес-процесс, в котором задействовано много сторон и документов. Компания “Аудатекс” (входит в корпорацию Solera) на конференции предложила процессный подход к автоматизации заключения договоров и урегулирования убытков в автостраховании. В его основе — стандартизация бизнес-процессов и создание централизованной системы на платформе AXNET. В офлайн-решении Auda Shere интеграция между фронт- и бэк-офисными страховыми блоками, а также с CRM-, СЭД и учетной финансовой системами, с приложениями партнеров по бизнесу реализуется путем обмена XML-файлами. Недавно выпущенный новый продукт AudaPad Web позволяет работать, используя веб-интерфейс.

Основное преимущество решений на платформе AXNET, считают в “Ауда-

тема, который можно использовать, а также случаи мошенничества. Данные клиента поступают в систему расчета премий, что исключает процессы ручного введения договоров страхования в базу данных компании.

Unicus Web имеет функции администрирования, распределения ролей, систему контроля доступа к ресурсам, ведет учет бланков строгой отчетности, регистрацию инцидентов на урегулирование убытков и пр. Ее можно использовать как отдельное фронт-офисное решение, которое интегрируется с другими системами. На базе этой системы “ELT-Поиск” полгода назад запустил пилотный проект по агентскому обслуживанию ряда страховых компаний, в основном в области автострахования. Закладывая в систему полученные от страховщиков описания страховых продуктов, агенты продают полисы, используя портативные АРМы, оснащенные принтером. Однако в онлайн работает пока только 15—17% агентов. Проблему разрешит нетбук Asus Eee PC, считают в компании, который с нового года планируется внедрять в качестве АРМ для работы в режиме “тонкий клиент”. Unicus Web интегрирована с такими финансовыми системами, как MS Dynamics и продуктами компании “1С”.

Область продаж на базе Unicus Web — Москва и Московская область, Кострома. До конца года ее станут использовать также в Самаре и Екатеринбурге. Кроме того, к началу 2009-го компания “ELT-Поиск” планирует выпустить решение по страхованию жизни.

Подводя итог

Конференция показала, что современные требования рынка по оказанию услуг страхования, такие как оперативность, качество, мобильность, гибкость, ориентация на потребности клиента, а также необходимость сокращения расходов, обеспечение надежности и рентабельности бизнеса, заставляют ведущих российских страховщиков приступить к серьезной модернизации ИТ-инфраструктуры. Вслед за банками пришел черед и для страхования осваивать на практике парадигмы SOA, BI и клиентоориентированности.