КАК УПРОСТИТЬ ЖИЗНЬ

На оперативность исполнения своих обязательств страховая компания может повлиять за счет организационных и технологических мер. Эти меры связаны с использованием технологий и методов управления информацией, с помощью которых необходимо создать среду эффективной работы со страховыми документами. Рассмотрим эту задачу на примере страхования жизни.

Александр Черкавский

окончил «МАТИ» РГТУ по специальностям:
«Автоматизированные системы управления и обработки информации» и «Экономика и управление на предприятии» в 2006 году. Сертифицированный руководитель проектов по стандарту Международной Ассоциации Управления Проектами (IPMA); сертифицированный практик методологии Международной Ассоциации Информационного Менеджмента (AIIM).
В 2009–2011 годах руководил бизнес-направлением «Аренда программных продуктов» и Департаментом общесистемных решений в должности исполнительного директора в IT Co., участвовал в проектах по созданию и тиражированию систем управления бизнес-процессами, систем ввода и хранения данных в крупных компаниях ТЭК и производственного сектора.
В процессе реорганизации компании создал Систему управления качеством и Систему стимулирования сотрудников.
В настоящее время является исполнительным директором компании IGS и руководит стратегическим развитием деловых отношений с партнерами – поставщиками и заказчиками.

Для потребителей страховых услуг все параметры страховой компании сводятся, в итоге, к надежности и оперативности исполнения взятых на себя обязательств. Если надежность, в основном, зависит от финансовой стратегии страховой компании, то на оперативность можно повлиять организационными и технологическими мерами.

В конце 2014 года генеральный директор ОСАО «Ингосстрах» Юрий Волков в своем интервью[1] призвал предпринять ряд действий для преодоления кризиса, а именно:

- усовершенствовать технологии урегулирования убытков и продаж;
- максимально автоматизировать процессы страховой компании;
- повысить производительность труда и снизить расходы;
- развивать продажи перспективных видов страхования.

Все эти действия для страховой компании так или иначе связаны с использованием технологий и методов управления информацией (ECM – управление корпоративным контентом). В статье «Автоматизация урегулирования» (ССТ, 05(46), сентябрь–октябрь 2014)[2] мы предлагали использовать систему класса кейс-менеджмент (ACM). Для создания продуктового конвейера подходят системы управления бизнес-процессами (BPM). Для повышения производительности труда можно заменять время сотрудников машинным временем во всех процессах обработки документов, что влечет за собой снижение транзакционных расходов (статья «Технологии снижения издержек», ССТ, 03(44), май–июнь 2014)[3]. Для продаж используются решения по автоматизации фронт-офиса.

Высокомаржинальными видами страхования по итогам 2014 года являются страхование жизни, страхование имущества физических лиц, страхование сельскохозяйственных рисков, страхование профессиональной ответственности. По ним темпы прироста взносов составили за год более 30%. Но, по данным опроса страховых компаний на форуме «Будущее страхового рынка» от 19.11.2014, самым быстрорастущим сегментом в 2015 году будет

IGS

основана в 2011 году в Москве.

IGS является поставщиком комплексных ECM-решений (электронные хранилища документов, системы управления бизнес-процессами, хранилища данных, системы ввода и распознавания информации), а также консалтинговой компанией по информационному менеджменту и информационным технологиям.

Работает с компаниями финансового сектора, в том числе, с компаниями из списка ТОП-10. Технологический партнер компаний ABBYY, Adobe, IBM, Panasonic.

www.i-gs.ru

1 http://www.raexpert.ru/editions/volkov_bsr-2014

2 http://i-gs.ru/ru/articles/automation-settlement/

3 http://i-gs.ru/ru/articles/cost-reduction-technologies/

именно страхование жизни – см. рис.1. И этот рост произойдет не за счет страхования заемщиков, а за счет создания современных страховых продуктов, которые обеспечат накопительное страхование жизни и консервативное накопление капитала. Именно такой подход к страхованию поможет сформировать отношение потребителей к страховой компании, как к источнику уверенности в будущем и полезному финансовому институту. Потому что, в отличии от западных стран, наше население в настоящее время не рассматривает страховые продукты как необходимую статью своих семейных расходов.

По мнению Сергея Рябцова (Группа «Ренессанс страхование») продукты накопительного и инвестиционного страхования жизни лежат в основе качественного развития страховой отрасли, являясь источником «длинных денег»[4]. Государство при осуществлении пенсионной реформы планомерно сокращает пенсионные расходы, что делает абсолютно логичным выход российских страховых компаний на пенсионный рынок. Это связано с тем, что в основе добровольного формирования пенсий лежит механизм накопительного страхования жизни.

4 http://www.raexpert.ru/editions/ryabcov_bsr-2014

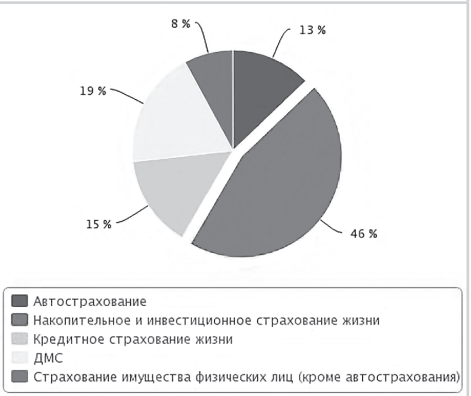

Рис.1. Какой из перечисленных сегментов будет расти быстрее других в 2015 году

Рассмотрим, как управление корпоративным контентом (ECM) может помочь при повышении эффективности в этом сегменте. Поскольку продукты страхования жизни являются не такими массовыми, как, например, в автостраховании, целесообразность автоматизированного ввода входящих документов требует отдельных аналитических работ в каждом случае. Поэтому перейдем к системам совместной обработки информации.

Электронное хранилище документов

Базовая функция таких систем – это хранение. Под электронным хранилищем документов (далее – ЭХД) в IGS понимают не электронный архив, а Систему Управления Документами (в западной номенклатуре – Electronic Document Management System). Эта система обязательно включает в себя компоненты, обеспечивающие хранение, контроль версий, управление метаданными, контроль доступа, индексацию, интерфейс извлечения документов, поиск (включая такие разновидности как полнотекстовый, атрибутивный, нечеткий). Проектирование такой системы обязательно начинается с аналитики хранения документов. Система может быть дополнена контуром ввода и обработки данных, а также интегрирована с другими системами компа-

нии для обеспечения их разгрузки и увеличения их быстродействия.

Компания получает ценность от ЭХД в следующих случаях:

- повторное использование документов (не надо тратить время на их подготовку заново – их нужно только быстро найти и извлечь из хранилища);
- контроль версий документов (когда критично, кто вносил изменения и одобрял использование хранимой информации);
- единая копия документов, к которой обращаются разные отделы и департаменты компании, что снижает стоимость хранения;
- оперативное обращение к важной для бизнеса информации увеличивает скорость транзакций и, таким образом, снижает издержки.

Наши исследования выявили, что страховщикам на рынке страхования жизни нужно хранить до 100 типов документов. Это могут быть договоры страхования, заявления на страхование, декларации о здоровье, копии документов страхователей, полисы, финансовые анкеты, диагностические анкеты, письма страхователю, медицинские документы, снимки, документы из правоохранительных органов, листки нетрудоспособности, акты освидетельствования, заключения о присвоении группы инвалидности, заключения андеррайтеров, доверенности, решения суда и т.д.

Ко всем этим документам должны иметь доступ отделы административной поддержки продаж, полисного администрирования, андеррайтинга, сопровождения договоров страхования, экспертизы и страховых выплат, правовой отдел, служба безопасности.

В том случае, когда нет единого ЭХД, возникают ситуации, когда документы надо запрашивать у других отделов, искать, у кого эти документы находятся, проверять комплектность, повторно запрашивать их у страхователей или даже искать в хранилище бумажных документов. Подобные операции сильно повышают временные затраты.

Система управления бизнес-процессами

Однако простого хранения недостаточно. Как говорил Эдвардс Деминг – нельзя управлять тем, чего нельзя измерить. Для управления операционной деятельностью необходима автоматизация бизнес-процессов, которая позволит контролировать показатели эффективности. Внутри любой компании можно выделить три группы процессов.

1. Процессы, связанные с обслуживанием клиентов. Например, работа с индивидуальными полисами, андеррайтинг, урегулирование убытков.
2. Административные процессы, такие как работа с входящими и исходящими документами, согласование договоров, приказов, счетов.
3. Внутренние процессы, которые опосредованно влияют на первые две группы. К ним относятся подача заявления на страхование, оформление агентских договоров, контроль поступления закрывающих документов, перестрахование и т.п.

Конечно же, это не исчерпывающий список процессов компании страхования жизни.

Часто в конкурсной документации используют термин СЭД (система электронного документооборота), однако в методологии ECM это не совсем верно. СЭД в России как система, изначально автоматизирующая делопроизводство, на самом деле является системой управления записями (ERMS), так как в ГОСТ ИСО 9000 2008 присутствуют два разных термина:

- документ – информация, предоставленная на соответствующем носителе;
- запись (record) – документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

То есть, запись – это административный официальный документ, относящийся к областям учета, которые регламентированы государством. Получается, что СЭД можно использовать только для процессов второй группы (см. выше).

Чтобы автоматизировать все вышеперечисленные процессы, целесообразно использовать более мощный класс систем – системы управления бизнес-процессами (BPM). Эти системы позволяют полностью определить процессы внутри компании, включая все возможные исключения и условия. При определении процессов, как транзакционных, так и ориентированных на работу с документами, задаются последовательности задач. Эти последовательности можно изменять средствами выбранной системы без привлечения программистов, лишь силами аналитиков компании. BPM-системы отличаются расширенными возможностями по интеграции с системами разных классов, которые уже присутствуют в компании, например, электронными хранилищами, порталами, репозиториями. Так процесс обработки документа становится полностью прозрачным для всех ответственных лиц компании. В любой момент можно ответить на вопросы:

- кто является создателем документа, и сколько времени документ формировался?
- сколько итераций согласования документа прошло до его выпуска?
- кто согласовывал документ?
- кто являлся исполнителем по документу?
- кто принял документ и ввел данные в информационную систему?
- где находится бумажный оригинал документа?
- сколько копий документа было сделано? и т.д.

В результате с помощью систем автоматизации процессов можно повысить качество информации, ускорить процессы обмена информацией в компании, создать возможности управлять подразделениями на основе измеряемых показателей, гибко изменять бизнес-процессы в зависимости от нужд бизнеса или изменения окружения компании (юридического, налогового, конкурентного). Таким образом, достигается главная цель – существенный прирост операционной эффективности.

Верхнеуровневая схема решения, которая у нас получилось, выглядит следующим образом – см. рис.2.

Краткие выводы:

1. Оперативность исполнения обязательств страховой компании важна для потребителей страховых услуг.
2. В 2015 году необходимо особо увеличить эффективность работы страховой компании, чтобы избежать негативного влияния сложной ситуации на рынке страхования.
3. В повышении операционной эффективности помогут помочь технологии управления корпоративным контентом (информацией, документами).
4. Одним из самых перспективных видов страхования в 2015 году станет накопительное страхование жизни.
5. Компаниям страхования жизни необходимо хранить до 100 типов документов только по процессам, связанным с обслуживанием клиентов.
6. Электронные хранилища документов позволяют повысить скорость транзакций за счет оперативного обращения к документам и общего доступа разных отделов к бизнес-информации.
7. Для управления операционной деятельностью необходима система автоматизации бизнес-процессов (BPMS), которая позволит контролировать показатели эффективности.
8. СЭД – это система управления записями (официальными документами), ее функциональности недостаточно для автоматизации операционной деятельности.
9. Помимо прозрачности процессов, использование BPMS обеспечивает качество исполнения рабочих процедур, увеличение скорости транзакций, гибкость изменения правил внутренней работы.
10. IGS накопила серьезный опыт автоматизации страховых компаний в области ECM и в состоянии обеспечить существенный прирост эффективности за счет реализации описанного выше решения.

Рис.2. Верхнеуровневая схема решения

УЧЕСТЬ В ДОГОВОРЕ

АНДРЕЙ БОГАЧЕВ

окончил НВИМУ (Новороссийское высшее инженерное училище) в 1988 году. Работал помощником капитана на судах Сахалинского Морского Пароходства. В середине 90 годов начал сотрудничество с Агентством Ллойда в Москве, компанией Claims Recovery Services. В 1996 году вошел в международную команду сюрвейеров и лосс-аджастеров Cunningham. В 1999 году стал соучредителем и генеральным директором компании Cunningham Lindsey Russia. В 2012 году возглавил компанию ЛЭББ (лосс-аджастерское бюро). В настоящее время – президент Национальной Ассоциации Страховых Аджастеров.

СЕРГЕЙ ВАСИЛЕНКО

окончил Финансовый университет при Правительстве РФ (специализация – страхование) и РУДН (специализация – гражданское право). В разные годы работал в ОСАО «Ингосстрах», Cunningham Lindsey Russia. В настоящее время является директором по урегулированию имущественных убытков ООО «ЛЭББ».