IT-АДАПТАЦИЯ

Консьюмеризация IT, социальные медиа, облачные вычисления, анализ данных (в том числе и так называемые «большие данные»), – вот четыре основных тренда в развитии информационных технологий, которые в ближайшие годы будут активно влиять на организацию бизнеса страховых компаний в России.

Юрий Булуй

окончил Московский государственный университет леса в 1995 году.

Имеет более чем 10-летний опыт работы в области научных исследований, IT –консалтинга, системного и бизнес –анализа, архитектуры приложений и систем, архитектуры решений, корпоративной архитектуры и IT–стратегии, работая в таких компаниях, как Международный Институт Прикладного Системного Анализа (IIASA, Австрия), Внешторгбанк, Borland, Hewlett-Packard. Имеет большой опыт проектной деятельности в области IT-консалтинга и программной инженерии. Сертифицированный Scrum Master, разработчик и автор ряда курсов по разработке и управлению требованиями, соавтор научных публикаций и перевода на русский язык SWEBOK. В настоящий момент является Экспертом по архитектуре в Департаменте по работе с корпоративными клиентами и партнерами компании Microsoft, где отвечает за технологическое развитие заказчиков из финансового сектора (страховые компании и банки).

Время перемен

Ситуацию в российском страховании сегодня можно легко охарактеризовать одним словом – «изменения». Это изменяющиеся требования регуляторов (создание мегарегулятора на базе ЦБ, ОСАГО, расширение тем финансовой ответственности страховых компаний через распространение Закона о защите прав потребителей на страховые взаимоотношения, переход на МСФО, консолидация рынка, развитие добровольных видов страхования, ослабление темпов экстенсивного роста и переход к акценту на финансовый результат, законодательная регламентация электронных страховых полисов.

Под влиянием этих факторов претерпевают изменения бизнес-процессы внутри страховых компаний, страховые продукты и каналы их продаж и, несомненно, используемые технологии и обеспечивающая инфраструктура (в первую очередь – ИТ). Для того чтобы уверенно ощущать себя в этом потоке изменений, от страховщиков ожидаются большая адаптивность и инновации.

IT – в помощь

Информационные технологии в широком смысле – одна из самых динамичных областей сама по себе. В частности, в настоящее время принято выделять несколько мегатрендов в мировом масштабе, которые оказывают существенное влияние на корпоративную архитектуру и способы предоставления ИТ-услуг. К таким мегатрендам относятся консьюмеризация ИТ (в том числе и в части корпоративной мобильности), социальные медиа, облачные вычисления, анализ данных (в том числе и так называемые «большие данные»). Крупные страховые компании, даже самые консервативные, ощущают влияние этих мегатрендов, что показывает эволюция отношения к ним – от сдержанного неприятия и высказывания точки зрения, что это очередные «buzzwords», мода на которые пройдет через несколько лет, до прагматичного понимания что изменениями «таки да», стоит управлять и постараться извлекать из них определенную выгоду. Парадоксальность ситуации заключается в том, что инновации в ИТ, являясь, с одной стороны, источниками изменений в организации жизнедеятельности компании, через их «приземление» в корпоративную архитектуру страховой компании в том или ином виде, позволяют страховым компаниям достойно ответить на вызовы времени и обрести определенную устойчивость в изменяющейся внешней среде.

Предлагаю рассмотреть каждый из мегатрендов в отдельности. Говоря о *консьюмеризации IT*, следует рассматривать два ее аспекта. Первый – это собственно та самая корпоративная мобильность, «формула» которой может быть выражена в расширенном варианте как:

- Корпоративная мобильность = мобильные устройства + приложения + экосистема управления/безопасности + сценарии использования
- и которая подразумевает использование мобильных устройств

в корпоративной среде для целей бизнеса. И второй – использование мобильных устройств собственно клиентами страховых компаний.

Мобильные устройства и приложения

Использование *мобильных устройств и приложений* в бизнес-целях потенциально интересно для самых мобильных сотрудников в страховой компании – страховых агентов. Можно говорить, например, об оснащении агентов, которые находятся в штате, и/или наиболее продуктивных внештатных агентов планшетами на базе Windows 8. Такие планшеты функционально схожи с ультрабуками и нетбуками, к ним можно подключать периферийные устройства по USB, как к любому ноутбуку, и они удобны с точки зрения набора текста, так как имеют отстегивающуюся клавиатуру. В то же время по весу и габаритам они существенно меньше ноутбуков. Работа с такими планшетами «в полях» позволяет создать все условия для сокращения времени на заключение договора страхования. Агент может посредством планшета сделать все необходимые снимки объектов страхования и сопутствующих документов (ВУ, паспорта, свидетельства о собственности и т.п.) и, при необходимости подключив по USB считыватель банковских карт, принять безналичную оплату за полис. Все данные могут быть переданы в страховую компанию непосредственно с планшета посредством либо специально разработанных мобильных приложений-клиентов, ориентированных на работу без клавиатуры, либо обычных приложений для рабочего стола или просто выкладыванием агентского портала на базе SharePoint (размещенного в облаке или в ЦОДе страховой компании). При этом необходимо иметь возможность подключения к ресурсам компании через VPN-соединение с использованием гостированных средств шифрования, что поддерживается всеми планшетами на базе ОС Windows 8/8.1. Обеспечение управления и безопасности мобильных устройств осуществляется при помощи инфраструктурных решений и систем класса Mobile Device Management (MDM). Такое управление с применением решений Microsoft – System Center 2012 R2 и облачного сервиса Intune – могут осуществлять большинство страховых компаний, тем более что они уже используют System Center для управления своей IT-инфраструктурой.

В части второго аспекта консьюмеризации IT, а именно *использования мобильных приложений страхователями*, можно сказать, что такие приложения являются прямым каналом общения между страхователем и страховой компанией. Для последней это еще и возможность получения корректных контактных данных страхователя, которые не всегда передаются агентами и посредниками в полном объеме при заключении договоров страхования. Через мобильные приложения можно распространять для наиболее «правильных» клиентов специальные

предложения, которые не всегда могут быть донесены агентом до страхователя. Это позволяет отвечать страховой компании на тренд, связанный с усиливающейся конкуренцией за клиентов на рынке. Страховые компании-новаторы, не игнорирующие этот канал общения, в том числе с новым «поколением Y», могут получить конкурентное преимущество.

Второй мегатренд – *социальные медиа*, который также содержит несколько аспектов, – это использование как глобальных социальных сетей в качестве канала общения с потребителями услуг и получения обратной связи, так и внутрикорпоративных социальных сетей на службе бизнеса. Создание внутрикорпоративной социальной сети (примером которой может быть Yammer Microsoft) потенциально позволяет увеличить вовлеченность сотрудников компании в ее бизнес, способствовать более быстрому распространению корпоративной культуры, поддерживать новых сотрудников, у которых неизбежно будут возникать вопросы (особенно это касается агентов!). Ну и краудсорсинг никто не отменял – сбор инновационных идей тоже может быть реализован посредством такой социальной сети. Весь вопрос в том, как эффективно применять такой инструмент в каждом конкретном случае. Практика показывает позитивные результаты, когда в такую сеть активно вовлечен менеджмент компании. Тогда и рядовые сотрудники, стремясь проявить себя, активнее вовлекаются в обсуждения и предложения.

Создание внутрикорпоративной социальной сети (примером которой может быть Yammer Microsoft) потенциально позволяет увеличить вовлеченность сотрудников компании в ее бизнес…

Облачные сервисы

Облачные вычисления – следующий мегатренд, на который стоит обратить внимание. Тут следует говорить о разных моделях развертывания облачных сервисов. Наиболее часто упоминаемые модели – это частное облако и публичное облако, но в реальности чаще приходится видеть частные и гибридные облака (использующие часть сервисов из публичного облака). Частные облака (или, во всяком случае, близкие к понятию облачных сервисов примеры реализации, основанные на определенной эластичности, виртуализации вычислительных ресурсов и частично – самообслуживании), предоставляющие базовые инфраструктурные сервисы, уже не редкость в страховых компаниях. Зачастую понятие «облака» заменяют понятием «динамический ЦОД»(ДЦОД), что будет более корректным в таком случае. Уже сейчас многие международные страховые компании, работающие на территории России, переводят в консолидированные ЦОДы в Европе значительную часть своих IT- и/или бизнес-сервисов, которые строятся на принципах частных облаков (например, AIG).

У российских страховых компаний сейчас есть все рычаги повышения зрелости собственной инфраструктуры, тем более что это не дань моде, а достаточно прагматичный подход, основанный на балансе рисков и возможностей, позволяющий сокращать операционные затраты, эффективно поддерживая при этом динамику бизнеса. Так, например, используя концепцию Microsoft CloudOS, включающую в себя новейшие продукты Windows Server 2012 R2 и System Center 2012 R2 (напомню, что в большинстве случаев крупные страховые компании уже используют их), можно без существенных затрат развернуть частное или гибридное облако или создать основу ДЦОД. Такая инфраструктура может быть в любой момент расширена за счет облачных сервисов Windows Azure, при возникновении необходимости быстрого подключения новых виртуальных машин в управляемый пул (быстрый запуск сайта нового страхового продукта и т.п.). Это может потребоваться и при нехватке дискового пространства, необходимого, в частности, для хранения мультимедиа-материала или цифрового контента (электронный архив, фото застрахованных объектов и т.п.), тем более что такое облачное хранение экономически эффективно (по сравнению с наращиванием локальных ресурсов СХД).

Использование публичных облачных сервисов в отечественных страховых реалиях на текущий момент не столь распространено, хотя это апробированная возможность экономить деньги и получать определенную гибкость.

Использование публичных облачных сервисов в отечественных страховых реалиях на текущий момент не столь распространено, хотя это апробированная возможность экономить деньги и получать определенную гибкость. Так, используя облачный сервис Microsoft Office 365, можно очень гибко управлять количеством подписчиков, что достаточно разумно при таких сценариях, как рост/сокращение компании, быстрый запуск новых филиалов или офисов продаж в регионах, обеспечение агентов корпоративной электронной почтой, реализация агентского портала. Причем подписку на сервис, в отличие от закупленных лицензий, можно быстро прекратить и высвободившиеся денежные средства направить на другие нужды.

«Большие данные»

И наконец, говоря об *анализе данных и так называемых «больших данных»,* следует отметить, что сама возможность проводить анализ данных большого объема и различной структуры (в том числе неструктурированных) является существенным технологическим прорывом для страховых компаний. Она позволяет страховщикам получать более полное представление о своих клиентах и ускорять

процесс урегулирования убытков. Наличие в компании корпоративного хранилища данных, охватывающего различные аспекты деятельности компании и позволяющего получать управленческую отчетность, а также проводить анализ продаж по различным видам страхования, – необходимое, но не достаточное условие эффективной деятельности. Руководители бизнеса нуждаются в гибком инструменте, позволяющем получать как регламентированную отчетность, так и возможность быстрой «разведки данных», получения отчетов в различных аналитических срезах. Причем идеально, если потребители информации смогут это делать самостоятельно, без необходимости привлечения каждый раз специалистов из IT-департамента. Простым и привычным для бизнес-пользователей и относительно недорогим инструментом такого рода является платформа Microsoft BI, которая представляет собой набор продуктов (SQL Server, Office, SharePoint) и позволяет в корпоративном масштабе осуществлять извлечение, трансформацию, хранение и анализ данных, создавать отчеты по заранее определенному формату или делать отчеты «на лету» прямо в Excel, на основании имеющихся в хранилище данных. Пользователям Microsoft BI доступны три уровня аналитических решений: уровень персональной аналитики (Excel + PowerPivot) и анализ данных на рабочей станции непосредственно в Excel, уровень коллективной аналитики (когда созданные в Excel отчеты могут публиковаться на портале SharePoint и распространяться в рамках департамента или отдела) и, наконец, уровень корпоративной аналитики, когда подразделение IT занимается созданием и распространением отчетов, которые используют мощные серверы для анализа и создания отчетов и их публикации.

В страховании к «большим данным» в прямом понимании этого термина можно отнести и телематические данные, например такие, которые приходят от устройств, устанавливаемых в автомобиль для считывания манеры вождения. Такие устройства являются основой для страховых продуктов класса «Умное КАСКО» (в оригинале «pay as you drive» – «плати, как ездишь»). Сбор этих данных от устройств (или получение от провайдера услуг в удобном виде), их анализ и оценка вероятности попадания в ДТП и, в конечном итоге, расчет индивидуальной стоимости страховки – задача как раз для средств анализа данных. Их объем может быть существенным, а обработка может потребовать серьезных вычислительных ресурсов. У компаний на текущий момент есть выбор – либо использовать собственные серверы и средства анализа данных, либо задействовать облачные сервисы, например Windows Azure.

В случае необходимости обработки неструктурированной информации можно посмотреть на решение от Microsoft – HDInsight (Hadoop для Windows).