УРЕГУЛИРОВАНИЕ УБЫТКОВ: ВОЗМОЖНОСТИ ИТ И ПРИОРИТЕТЫ СТРАХОВЩИКОВ*

В современном мире качество обслуживания клиента неразрывно связано с внедрением и развитием новых, современных технологий. Качественное урегулирование убытков — краеугольный камень в формировании востребованной страховой услуги. Насколько компании готовы использовать ИТ-технологии в этом направлении и какими критериями они руководствуются прежде всего? Поиску ответов на эти и другие вопросы посвящен опрос журнала «ССТ», в котором приняли участие 10 страховщиков.

ПРИОРИТЕТЫ КОМПАНИЙ ПРИ ВЫБОРЕ НАПРАВЛЕНИЯ АВТОМАТИЗАЦИИ УРЕГУЛИРОВАНИЯ УБЫТКОВ В МОТОРНОМ СТРАХОВАНИИ

1. Что для Вас является важным в области автоматизации для повышения эффективности процесса урегулирования убытков и сокращения его сроков?	Средний балл	Доля максимальных оценок, %
Автоматизация процесса взаимодействия отдельных служб и подразделений страховой компании с партнерами	7,3	75
Автоматизация процесса взаимодействия между отделами внутри страховой компании	8,3	62
Работа всех подразделений страховой компании и партнеров в общем информационном поле	8,0	50
Интеграция внешнего ПО с внутренней информационной системой страховой компании	7,3	62
Использование мобильных устройств	4,9	12

2. Что по Вашему мнению является препятствием к внедрению в компании мобильных устройств и приложений?	Средний балл	Доля максимальных оценок, %
Необходимы дополнительные затраты	6,6	12
Сопротивление сотрудников на местах, нежелание менять устоявшиеся процессы	4,1	25
Неустойчивое соединение Интернет	4,9	25

** Участники опроса дали оценки по 10-балльной шкале, где 1 — минимальный балл, 10 — максимальный балл.*

3. Насколько для Вас важны следующие финансовые факторы внедрения мобильных устройств и приложений?	Средний балл	Доля максимальных оценок, %
Возможность безлимитного доступа	5,5	37%
Возможность оплаты за фактически используемые услуги	6,4	37%
Гибкие индивидуальные условия	6,8	37%
Минимальное ценовое предложение	6,6	50%

4. Что является для Вас определяющим фактором при принятии решения о приобретении программного обеспечения (ПО) в области урегулирования убытков?	Средний балл	Доля максимальных оценок, %
Объем и комплексность предоставляемых услуг и дополнительных возможностей	7,3	75
Цена	6,4	25
Качество базы данных	7,5	75
Возможность интеграции с внутренним ПО компании	7,1	62
Репутация поставщика ПО	6,6	37

5. Важны ли для Вас следующие критерии использования программного обеспечения после его внедрения?	Средний балл	Доля максимальных оценок, %
Оперативная техническая поддержка	8,3	62
Обучение	7,3	25
Бесперебойная работа	8,6	87
Регулярное обновление и своевременное устранение ошибок	8,6	87
Скорость работы	8,4	62

6. Что для Вас является важным при использовании программного обеспечения с точки зрения IT-технологий?	Средний балл	Доля максимальных оценок, %
Интеграция с внутренней системой документооборота в компании	8,0	50
Оперативное внесение изменений/доработка программного обеспечения	8,5	75
Индивидуальные настройки ПО для пользователей (печатные формы, интерфейс и т.д.)	7,0	25
Безопасность персональных данных и внутренней информации	8,6	75
Безотказность	8,5	62
Скорость	8,3	62
Наличие альтернативных решений в случае отказа программного обеспечения	6,5	62

7. Насколько Вы удовлетворены в настоящий момент поставщиком/-ами программного обеспечения?	Средний балл 7,0