IT В ВОПРОСАХ И ОТВЕТАХ

Александр Шинкарюк

окончил факультет кибернетики Московского государственного института радиотехники, электроники и автоматики в 1994 году, затем – аспирантуру при Институте проблем управления РАН. Кандидат технических наук. Работает в сфере IT-технологий с 1992 года. В 2003 году приступил к работе в страховой компании «Ингосстрах», где занимал различные должности, связанные с развитием корпоративной информационной системы, принимал активное участие в проектах внедрения CRM и BPM, автоматизации контакт-центра компании. В настоящее время возглавляет отдел анализа и внедрения департамента информационных технологий компании «Ингосстрах».

Фото: «Ингосстрах»

Не желая оставаться позади передовых международных страховых компаний, российские страховщики все чаще задаются вопросом: какие IT-технологии применять? Об эффективных с точки зрения развития страхового бизнеса IT-решениях нам рассказал начальник отдела анализа и внедрения департамента информационных технологий компании «Ингосстрах» Александр Шинкарюк.

«Современные страховые технологии»: *Технологии развиваются очень быстро, это видят даже самые простые интернет-пользователи, пользователи мобильных устройств… Можно предположить, что такая же технологическая революция происходит сейчас и в сфере IT-технологий для бизнеса. К примеру, широкое распространение получают различные облачные приложения. Использует ли ваша компания в работе облачные приложения, и если да, то какие, для каких целей?*

Александр Шинкарюк: У страховщиков имеется достаточно жесткое ограничение на применение в своей работе облачных приложений, связанное с обеспечением безопасности персональных данных. С той же проблемой сталкиваются и банки. На текущий момент вопрос облачной безопасности не решен ни законодательно, ни технически, поэтому мы не имеем возможности пользоваться этими приложениями. И, если честно, не испытываем особой потребности в этом. Мы об-

«Ингосстрах» основан в 1947 году (правопреемник Главного управления иностранного страхования СССР). Одна из крупнейших страховых компаний на российском рынке. Владеет рядом дочерних страховых компаний в странах ближнего и дальнего зарубежья, объединенных в Международную страховую группу «ИНГО». Занимает второе место в стране по размеру активов вслед за «Росгосстрахом». Лидирует в сегментах страхования имущества и ответственности юридических лиц, добровольного автострахования, страхования специальных рисков.

Услуги «Ингосстраха» доступны на всей территории РФ благодаря широкой региональной сети, включающей свыше 80 филиалов. Офисы компании действуют более чем в 220 городах России. Кроме того, компания представлена в Азербайджане, Казахстане, Индии, Китае и других странах.

Основными акционерами «Ингосстраха» являются группа компаний «Базовый элемент», контролирующая 47,94% страховой компании, чешская инвестиционная компания PPF Investments, владеющая в совокупности 38,46% акций «Ингосстраха», и Олег Дерипаска с 10% акций страховщика. В свою очередь, долей в принадлежащей PPF Investments компании PPF Beta владеет крупная итальянская финансовая группа Generali Group.

ладаем собственными мощностями, вполне достаточными для обеспечения полноценной бесперебойной работы компании. Возможно, нам было бы интересно использование облаков для второстепенных сервисов, но не более (например, для хранения фотографий объектов страхования и других подобных документов, не являющихся конфиденциальными и не содержащих персональных данных).

«ССТ»: *Насколько я знаю, «Ингосстрах» уделяет много внимания совершенствованию IT-системы своей компании. Расскажите, пожалуйста, об опыте автоматизации бизнес-процессов в компании «Ингосстрах». Какие технологии используются и почему? Какие планы по совершенствованию IT-структуры стоят перед компанией? Насколько это затратный процесс?*

А.Ш: Да, у нас есть несколько интересных проектов в последнее время, например внедрение технологии Workflow. Вообще «Ингосстрах» полностью автоматизировал свои бизнес-процессы более пяти лет назад. Мы построили свою информационную систему на базе Oracle, встроенные механизмы которой (Oracle Workflow) позволили выстраивать последовательность задач, обеспечивать работу пользователей по этим задачам, отслеживать их выполнение и собирать статистику. Но Oracle Workflow имеет ряд принципиальных ограничений, главное из которых – использование собственной нотации. Получалось, что прописывать бизнес-процессы могли только IT-специалисты, владеющие этой нотацией, взяв на себя функционал аналитиков из отдела разработки бизнес-процессов. Мы пришли к выводу, что применение фактически стандартной нотации BPMN (Business Process Model and Notation) сделало бы процесс разработки более понятным и облегчило бы труд наших IT-специалистов. Тогда мы решили перейти на другой движок и остановили свой выбор на достаточно известном промышленном решении IBM BPM (Business Process Management). Что дал переход? Во-первых, возможность бизнес-аналитикам самостоятельно проектировать процессы, сократив тем самым цикл разработки. Во-вторых, средства моделирования процессов, позволяющие аналитикам полностью «проиграть» новый процесс непосредственно в движке, выявить ошибки, устранить их и только после этого передать процесс IT-специалистам для интеграции с основной корпоративной учетной системой. Раньше ошибки разработчиков выявлялись и исправлялись уже после интеграции, что по сравнению с моделированием является наиболее трудоемким процессом. Таким образом, пере-

На текущий момент вопрос облачной безопасности не решен ни законодательно, ни технически, поэтому мы не имеем возможности пользоваться этими приложениями.

ход на IBM BPM способствовал существенной оптимизации работы IT-подразделения.

Развивать вычислительное ядро и приложения мы стараемся параллельно. В качестве СУБД у нас используется Oracle, обладающий, как мы считаем, наиболее передовой из всех существующих на данный момент технологией управления базами данных, успешно работающий в «Ингосстрахе» для тысяч наших онлайн-пользователей и без проблем справляющийся с миллиардными таблицами. Думаю, здесь в ближайшее время никаких революций не предвидится. С «железом» дело обстоит несколько иначе. Практика показывает, что железо «живет» в среднем три года, поэтому регулярно раз в три года мы осуществляем его замену. В частности, в этом году произвели миграцию центрального сервера на новую 64-ядерную машину с объемом оперативной памяти 1Тб. Для сравнения: если наша предыдущая машина была загружена «под завязку», то на новой мы пока имеем загрузку 50%, поэтому рассчитываем, что на ближайшие три года этой мощности нам хватит. Разумеется, на случай нештатных ситуаций у нас имеется резервная машина чуть меньшей мощности.

Покупка аппаратной инфраструктуры такого класса стоит несколько миллионов долларов США. Это затраты, которые компания несет раз в три года. К ним необходимо прибавить ежегодную оплату техподдержки (порядка 20% от стоимости оборудования), гарантирующей бесперебойную работу системы. В итоге получается крупная сумма, но это значительно дешевле аренды подобной техники.

«ССТ»: *Какие современные IT-решения Вы могли бы посоветовать для автоматизации бизнес-процессов и процессов внутренней коммуникации сотрудников страховой компании?*

А.Ш: Безусловно, системы класса BPM. Это – основной механизм, применяемый большинством прогрессивных компаний во всем мире. Мы – не исключение, тоже пользуемся BPM, правда в несколько нестандартном формате. Обычно системы BPM служат и в качестве пользовательского интерфейса. Мы используем IBM BPM только в качестве движка, а все интерфейсы находятся в нашей корпоративной информационной системе (АИС «Ингосстрах»©), эти два компонента сильно интегрированы между собой, если в одном происходит какое-то событие, то оно тут же автоматически отражается в другом. На нашей практике BPM показал высокое качество работы, рекомендую.

Хочу обратить Ваше внимание еще на один важный момент в вопросе автоматизации. В свое время мы строили информационную систему по функциональному принципу. Многие российские компании грешат этим до сих пор. Впоследствии мы перешли на процессный принцип и сумели на практике оценить его преимущества. Так, в функциональной системе сотрудник, чтобы решить свою часть общей задачи, должен досконально знать последовательность своих действий. Он должен

был последовательно зайти в ряд меню и выбрать соответствующий действию пункт. При процессном принципе задача передается следующему исполнителю автоматически, то есть сотрудники работают как на конвейере. Это устраняет проблему координации работников разных отделов и проблему контроля – этапы, показатели, регламентное время можно проверять в автоматическом режиме – и, самое главное, дает возможность сформировать качественную отчетность по процессам, например выявить участки, где систематически нарушаются сроки. Так что, основываясь на собственном опыте, могу посоветовать всем страховым компаниям именно процессный подход при создании корпоративной системы.

«ССТ»: *Как Вы оцениваете уровень развития IT-инфраструктуры в российских крупных компаниях, страховых компаниях, отстаем ли мы в этом от рынков развитых стран Европы, США?*

А.Ш: Не думаю, что в части необходимой инфраструктуры (сетевой и серверной) мы как-то отстаем от Запада, поскольку и в России, и за рубежом используются единые технологии. Что касается передовых отраслей, то и здесь наблюдается сходство: и в России, и на Западе лидерами по развитию IT-инфраструктуры традиционно являются банки и телекоммуникационные компании.

Если говорить о российской страховой отрасли, то, по моим сведениям, первая десятка страховых компаний, имеет инфраструктуру высокого уровня. С остальными дело обстоит гораздо хуже, что вполне естественно: компании с малым оборотом просто не имеют возможности выделить средства на внедрение высоких IT-технологий. Да, по большому счету, оно им и не нужно.

Отставание от Запада я вижу в вопросе отсутствия глобальной (на отраслевом либо государственном уровне) стандартизации внутриотраслевых процессов страхования. На зарубежных страховых рынках примером такого международного стандарта является ACORD (Association for Cooperative Operations Research and Development). Сейчас в России идет формирование «дорожной карты» внедрения ACORD, в процессе разработки которой участвуют порядка 10–12 отечественных страховых компаний, в том числе активно – и «Ингосстрах». Например, нам бы очень пригодились коробочные продукты программного обеспечения для автоматизации деятельности страховщиков. Обратился в фирму, специализирующуюся на разработке программного обеспечения, купил диск, установил и приступил к работе – не надо тратить несколько лет на адаптацию, интеграцию и т.д. Пока же стандартов нет, мы вынуждены самостоятельно разрабатывать уникальное программное обеспечение как собственно для автоматизации деятельности страховой компании, так и для взаимодействия с каждым партнером.

Елена Серебренникова