УМНЫЕ РЕШЕНИЯ

Александр Горяинов

окончил Московский государственный институт электроники и математики, факультет информатики и телекоммуникаций, в 1999 г. Во время учебы в институте работал преподавателем физики, математики, информатики в московской средней общеобразовательной школе №1078, а также являлся преподавателем курса «Основы компьютерной грамотности» для учителей на базе Московского института повышения квалификации работников образования. В 1998–2003 гг. занимал должность главного специалиста отдела АСУ в Главном управлении по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям города Москвы. С 2003 г. работает в Страховой группе «МАКС». В разные годы являлся начальником отдела дирекции информационно-технического обеспечения компании «МАКС-М»; заместителем начальника управления, заместителем директора дирекции информационных технологий СК «МАКС». С ноября 2011 г. – директор дирекции информационных технологий страховой компании «МАКС».

Фото: «МАКС»

Российские страховые компании осваивают технологии электронной торговли, совершенствуют автоматизацию собственных бизнес-процессов и присматриваются к облачным сервисам. О новых IT-решениях, которые помогли усовершенствовать бизнес-процессы страховой компании «МАКС», рассказал директор по информационным технологиям СК «МАКС» Александр Горяинов.

«Современные страховые технологии»: *Какие IT-решения для автоматизации бизнеса страховых компаний сегодня актуальны и востребованы рынком?*

Александр Горяинов: Наша компания на заре автоматизации страхования, еще в далеком 2002 году, выбрала путь внутренней разработки и сопровождения программного обеспечения. Эта позиция до сих пор позволяет в максимально сжатые сроки реагировать на новые вызовы страхового законодательства, правоприменительную практику, давать нашим партнерам наиболее удобные и востребованные программные продукты, а также в проактивном режиме предлагать новые решения, видя проблемы бизнеса изнутри.

Я расскажу о тех решениях, которые наиболее актуальны для нас. Учитывая, что наша компания является одним из лидеров в автоматизации на страховом рынке, можно сказать, что они актуальны и востребованы для всей отрасли в целом.

Я бы выделил 3 направления, по которым идет работа в настоящее время:

– автоматизация и интеграция с партнерами;

– предоставление полноценных сервисов клиентам;

– организация взаимодействия с участниками страхового рынка и профессиональными объединениями страховщиков.

Если говорить об опыте внедрения новых IT-технологии в страховой компании «МАКС», то в первую очередь стоит упомянуть обновленный интернет-сайт, который предоставляет клиентам возможность пользоваться калькуляторами по основным видам страховых продуктов, а также личным кабинетом страхователя, интернет-магазином. Все три функциональные составляющие сайта находятся в постоянном движении: увеличивается количество калькуляторов, появляются новые сервисы в кабинете страхователя (кроме просмотра журнала договоров – возможность заявить страховой случай, предоставить электронные копии документов, задать вопрос ответственному за осуществление выплаты), расширяется «витрина» интернет-магазина.

С января 2014 года ассортимент нашего продуктового портфеля составит более 10 «легких» коробочных продуктов по страхованию от несчастных случаев, домашнего имущества, строений, а также вы-

езжающих за рубеж. Первый опыт онлайн-продаж страхования путешественников, запущенный на сайте в июне 2013 года, показал востребованность данного сервиса у клиентов и увеличил сборы по этому виду на 5%. Это, конечно, только начало, но начало нового и большого пути. По итогам 2012 года, наш сайт вошел в ТОР-5 сайтов страховых компаний.

Во-вторых, это развитие партнерских «окон». Причем мы поставили перед собой автоматизацию не только продаж, но и более широкого спектра вопросов. Так, к уже классическим B2B-решениям для банков и автосалонов по оформлению договоров страхования в 2013 году мы предложили модули работы для СТОА, в которых учтен и автоматизирован документооборот по выдаче электронных направлений на ремонт, по согласованию ремонтных воздействий и скрытых повреждений, а также по составлению заказ-наряда и выставлению счета. Это позволило многократно уменьшить количество непродуктивных действий специалистов, «мониторивших» свой почтовый ящик в ожидании запросов и ответов от специалистов СТОА, а также сократить количество лишних обращений клиента в офис страховой компании.

Думаю, что это направление востребовано не только нами и нашими партнерами, но всеми ритейловыми страховщиками.

Третьим направлением является интеграция с едиными базами данных страховщиков, организованными на площадках страховых союзов (НССО и РСА). В данном случае, как бы тяжело это ни было, развитие этого направления в итоге приводит к созданию единых

Страховая группа «МАКС» основана в 1992 году. В группу компаний входят ЗАО «МАКС», ЗАО «МАКС-М», ООО «МАКС-Жизнь». Компания осуществляет деятельность по всем основным видам добровольного и обязательного страхования во всех субъектах Российской Федерации. Совокупный Уставный капитал СГ «МАКС» составляет 3,27 млрд рублей. Компания имеет лицензии на 135 видов страхования, перестраховочную деятельность и предоставляет широкий спектр услуг по страхованию физических и юридических лиц.

Приоритетными направлениями являются автострахование (КАСКО и ОСАГО), добровольное медицинское страхование, а также страхование имущества физических и юридических лиц. Компания предоставляет услуги по сельскохозяйственному, авиационному страхованию, страхованию от несчастных случаев, ипотечному, туристическому страхованию и другим видам страхования.

В октябре 2012 года рейтинговое агентство «Эксперт РА» в девятый раз подряд подтвердило максимально высокий рейтинг надежности СК «МАКС» – «Высшая категория надежности «А++».

стандартов построения страховых информационных систем, помогает «малоавтоматизированным» страховым компаниям в развитии своей IT-инфраструктуры. Такие компании могут строить свои IT-системы, основываясь на опыте других страховщиков, избегая ошибок, которые в свое время совершали их предшественники.

Кроме этого, на базе профессиональных объединений страховщиков (HCCO, PCA) создаются рабочие группы, являющиеся площадками для экспертного обмена мнениями, выработки оптимальных и выбора современных методов проектирования информационных систем.

Внедрение информационных технологий позволяет страховой компании не только сделать удобным учет, но и организовать коммуникацию между сотрудниками

«ССТ»: *Насколько новейшие IT-технологии могут повлиять на организацию слаженной работы подразделений компании и на повышение эффективности бизнес-процессов?*

А.Г.: Внедрение информационных технологий позволяет страховой компании не только сделать удобным учет, но и организовать коммуникацию между сотрудниками, создать единое информационное пространство. Я бы сказал, что новые IT-решения позволяют перейти от методов работы «по запросу сотрудника» (On Request of the Employee – ORE) к технологии «по указанию сотруднику» (At the Direction of the Employee – ADE). Это означает, что сотрудник не «вспоминает» периодически о своих обязанностях, а находится в постоянном режиме исполнения сформированных информационной системой поручений. Получается своего рода доброе «насилие», которое не позволяет работнику забыть о той или иной задаче, которую он должен выполнить.

Простой пример – пролонгация договоров страхования. Раньше эта работа проводилась путем формирования ежемесячных списков рассылки с контактами наших страхователей, эти списки рассылались специалистам по работе с клиентами. Но у руководства не было возможности отследить результаты переговоров с каждым клиентом. Результат можно было получить только в интегральном виде после завершения кампании по пролонгации страховых договоров, например, что перезаключено только 40 или 50% договоров.

Внедрение в 2012 году модуля «Пролонгация» позволило ставить задачи продавцам в календаре событий, фиксировать результаты всех переговоров с клиентами, автоматически отслеживать перезаключение договоров. «Забывчивость» специалиста в данном случае сводится на нет. В результате уровень пролонгации вырос на 20–25%.

Такая модель применяется на различных участках работы в нашей компании: при заключении договоров, урегулировании убыт-

ков, расчете калькуляций, сопровождении споров по суброгации и регрессу, а также судебных процессов, в которых участвуют сотрудники компании. В информационной системе введены матрицы переходов, описывающие локальные или интеграционные бизнес-процессы.

«ССТ»: *Какие вопросы IT-технологий в страховании пока не удалось решить, какие существуют проблемы в этой области?*

А.Г.: Я бы не говорил о наличии каких-то нерешенных вопросов, есть отдельные сложности, связанные с бурным ростом отрасли, с взаимным проникновением страховщиков в связанных видах страхования под эгидой страховых союзов, о чем уже упоминалось выше. Кроме этого, наличие нескольких страховых союзов, координирующих работы по тому или иному виду страхования, зачастую приводят к излишним затратам ресурсов при создании интеграционных решений. В дальнейшем для страховщиков были бы интересны единые технологии информационного обмена. Но сразу хочу отметить, что существующая многоликость систем позволяет нам оценить плюсы и минусы реализации той или иной единой информационной системы. Будь то АИС НССО, или АИС РСА – в каждой из них есть достоинства и недостатки. В любом случае, эксперты выберут наиболее зарекомендовавшие себя решения.

«ССТ»: *А Вы могли бы дать свою оценку реализации этих двух систем? Насколько они удобны, как много недочетов?*

А.Г.: Во многом развитие страхования в целом и автоматизация отрасли в частности связаны именно с введением обязательных видов, таких как ОСАГО, ОСОПО, обязательное страхование перевозчиков. Сравнивать системы НССО и РСА не совсем корректно (разные объемы данных, технология работы продавцов, наличие или отсутствие бланков строгой отчетности), однако АИС НССО в настоящее время, конечно, является более завершенным и функциональным проектом. Она позволяет осуществлять не только учет договоров и убытков, но и автоматически – именно автоматически! – формировать регламентную отчетность, снимая нагрузку со страховщиков, проводить учет перестраховочных операций, включая и ретроцессию, осуществлять взаиморасчеты в рамках перестраховочных пулов как по договорам ОСОПО, так и страхованию перевозчиков. При этом в рамках единой системы проведены индивидуальные настройки как на разные виды страхования, условия перестраховочных пулов, так и организацию информационного обмена с соответствующими надзорными органами (Ростехнадзор, МЧС, Ространснадзор). Несмотря на достаточную «молодость» АИС НССО, она очень быстро и качественно прошла этап взросления и позволяет относиться к ней со всей серьезностью.

Что касается АИС РСА, а точнее, введенной с января 2013 единой системы учета страховой истории водителей, то она до сих пор находится

в состоянии бурного роста, проведения необходимых доработок и настроек. Думаю, что как того требует действующее законодательство, с июля 2014 года АИС РСА выйдет в режим, обеспечивающий необходимый сервис клиентам и потребности бизнеса страховых компаний.

Поскольку обе системы строились самими страховщиками, говорить об удобстве мне кажется излишним. Но еще раз хочу подчеркнуть: как АИС НССО, так и АИС РСА находятся в постоянном движении, повторяя все изменения страхового законодательства, и именно это вселяет в нас уверенность в то, что страхование как отрасль будет расти и развиваться.

«ССТ»: *Насколько важную роль сегодня играют IT-технологии в вопросе взаимодействия с клиентами страховой компании и осуществлении продаж страховых услуг?*

А.Г.: Я уже сказал, что внедрение личного кабинета и интернет-магазина на нашем сайте позволило добавить отсутствовавший ранее и востребованный клиентами функционал. Так, первая покупка полиса ВЗР была проведена менее чем через час после появления такой возможности на сайте. При этом никакой рекламы мы еще не успели разместить. Полис был приобретен сотрудником МИДа (мы специально созвонились с ним, чтобы поздравить с покупкой у нас первого полиса и поблагодарить за интерес к нововведению и сотрудничество).

Что касается облачных технологий, то как у любого решения, здесь есть и достоинства и недостатки. Основным и на настоящий момент наиболее критичным в облачных технологиях является недостаточное обеспечение безопасности обрабатываемых данных.

Кроме этого, в 2012 году мы изменили парадигму разрабатываемых интерфейсов. С момента внедрения система была настроена на специалиста бэк-офиса, которому необходимо обеспечить максимально быстрый ввод проданного ранее «в поле» полиса. Мы изменили порядок ввода данных от тарифообразующих через корректирующие к персональным, и это приблизило работу с системой к реальному общению сотрудника фронт-офиса с потенциальным клиентом. Теперь сотрудник фронт-офиса сначала выясняет, что нужно застраховать, уточняет дополнительные условия, влияющие на итоговый тариф и премию, и только если клиент заинтересовался – вводит его персональные данные в систему. Причем система построена таким образом, что введенные в котировку данные могут быть сохранены и извлечены из системы при последующих обращениях клиента в любой офис компании.

«ССТ»: *Расскажите, пожалуйста, о том, какие IT-платформы используются для автоматизациии бизнес-процессов в страховой компании «МАКС»! Что это*

за технологии, почему выбрали именно эти платформы? Собираетесь ли совершенствовать свою IT-систему?

А.Г.: Мы используем самые современные технологические решения. Это и сервис-ориентированная архитектура, и создание единой шины данных, и веб-сервисы, и абстракция данных. Но следует отметить, что нельзя забывать о средствах «малой» автоматизации. Построение единых, глобальных информационных систем зачастую не только затратно, но, к сожалению, не всегда приводит к заявленным при их внедрении целям. Бизнес-процессы страховой компании делятся на учетные, документооборот и отчетность. Соответственно, для каждого из этих направлений деятельности у нас подобраны оптимальные методы их автоматизации.

Что касается нашей IT-системы, то она находится в постоянном взрослении, росте и качественном совершенствовании. Надеюсь, что используемые нами решения смогут побудить коллег придать импульс развитию собственных информационных систем.

«ССТ»: *Используете ли вы в построении IT-инфраструктуры вашей компании облачные технологии?*

А.Г.: Что касается облачных технологий, то, как у любого решения, здесь есть и достоинства и недостатки. Основным и на настоящий момент наиболее критичным в облачных технологиях является недостаточное обеспечение безопасности обрабатываемых данных.

Примерами применения частных облаков могут служить информационные системы страховых союзов, таких как НССО и РСА, в создании которых крупные страховщики принимали непосредственное участие, однако для них ключевым является отсутствие персональных данных, но без их использования не удастся обойтись при построении системы страховой компании!

Кроме этого, переход в облака достаточно затратен для долгосрочных проектов. Применение облаков на сроки более трех лет экономически невыгодно, так как закупка собственного оборудования из расчета его использования в течение 3-5 лет оказывается эффективнее. А вот быстрый старт новых проектов я бы рекомендовал начинать именно в облачной инфраструктуре, где можно экспериментировать с оптимальными конфигурациями, уровнем надежности и доступности. После выхода на стабильные и удовлетворительные показатели программно-аппаратного комплекса осуществлял бы закупку оборудования с такой конфигурацией из расчета полезного использования в течение 3–5 лет.

Третий вопрос – обеспечение необходимого уровня предоставления услуг (SLA). Слишком высокий – стоит очень дорого, низкий – не обеспечит потребности бизнеса. В целом тут вопросов пока больше, чем ответов. А поскольку наша отрасль, в некотором роде, более консервативная в отношении использования облачных технологий, я бы сказал: «Поживем – увидим».