

Навстречу мечте

Марина Полякова



ИТ-стратегия развития информационных систем в компании «Прогресс-Гарант» была разработана еще в 2004 году, в ней сформулированы требования к компонентам комплексной информационной системы.

«Выбирая лучшие на рынке ИТ-продукты, необходимо оценивать, насколько они применимы в наших условиях. Главное – потребности бизнес-заказчика, – отмечает Анатолий Кузнецов, начальник управления информационных технологий ОАО СК "Прогресс-Гарант".

– К сожалению ни один зарубежный продукт в области страхования не может работать в российских условиях в полной мере, обязательно потребуются такие продукты, как Microsoft Excel. Зачастую крупные системы используются исключительно для отчетности перед акционерами, а реальная деятельность осуществляется с применением прежних систем. Для нашей компании, относительно небольшой по численности, которая должна гибко реагировать на изменения и в конкуренции с более крупными страховыми компаниями учитывать максимально полно пожелания клиентов, нужна адекватная поддержка продающим подразделениям со стороны ИТ. Кроме того, должно быть разумное соотношение цена/качество.

Образованная в 1994 году СК «Прогресс-Гарант» сегодня стабильно входит в число 25 крупнейших страховых компаний, осуществляя 21 вид страхования, с том числе страхование имущества, автострахование, морское и медицинское страхование, страхование туристов, гражданской ответственности и технических рисков. Компания входит в состав страховой группы «Прогресс».

На момент принятия решения о создании комплексной системы состояние автоматизации компании оценивалось как удовлетворительное, отвечающее только самым основным текущим потребностям бизнеса. В компании были развернуты приложения на платформе «1С: Предприятие» и СУБД Microsoft SQL Server с большим количеством самостоятельных доработок, по большей части недокументированных. Комплексной автоматизации всех основных бизнес-процессов от продажи полиса до урегулирования убытка не было.

В качестве основы новой информационной системы было выбрано решение Master Insurance производства компании «Диасофт». Развертывание системы ведется поэтапно по видам страхования. Внедрению предшествовали детальные технические задания, на разработку которых ушло более года с момента старта проекта.

Решение для автострахования работает уже около двух лет, и все договоры страхования сейчас учитываются в новой системе. Автоматизированы все основные бизнес-процессы автострахования. Реализована поддержка продаж страховых продуктов: регистрация заявлений на страхование, формирование и печать полисов и договоров страхования, счетов на оплату страховой премии. Автоматизируется сопровождение договора страхования: регистрация дополнительных соглашений, контроль графика уплаты страховых премий, досрочное прекращение договора. Также внедрены функции процесса урегулирования убытков (регистрация заявленных убытков по договору, формирование актов, распоряжений на выплату страхового возмещения), а также учет бланков строгой отчетности.

Средствами системы осуществляется добровольное медицинское страхование – один из сложнейших с точки зрения автоматизации видов страхования, который требует учета расчетов с медицинскими учреждениями, рассылки разного рода писем, для чего необходимо создать шаблоны для обмена письмами с каждым из учреждений.

В системе фиксируется вся история обращения клиента услуг авто- и медицинского страхования, эту информацию вводят диспетчеры пультов. Медицинский пульт в рамках системы поддерживает полный цикл взаимодействия с клиентами с самого начала оказания услуги (например, выезда «скорой помощи») и до ее завершения.

К началу 2009 года планируется завершить разработку и опытную эксплуатацию информационной системы в части бухгалтерского и налогового учета. Сегодня в компании работает бухгалтерская система на платформе «1С», данные из нее используются другими системами. Все обязательные формы отчетности уже формируются в комплексной системе, в ней же рассчитываются и резервы.

«Завершив в 2009 году внедрение, мы получим мощную централизованную интегрированную систему, к которой в том же году начнем подключать филиалы, – рассказывает Кузнецов. – На сегодняшний день в филиалах установлена конфигурация «1С» с элементами учета договоров страхования, функционировавшая в центральном офисе до внедрения новой системы. Единая конфигурация «1С» позволит относительно быстро перенести накопленные за прошлые годы данные и перевести сотрудников филиалов на работу с новой системой».

В помощь не только руководителю

С целью улучшения работы более двух лет назад в компании внедрились систему электронного документооборота на платформе DocsVision. Сначала предполагалось ее использовать только как средство согласования внутренних договоров. Требовалось создать базу данных электронных копий согласованных договоров с контрагентами и внутренних документов с сохранением мнений каждого участника согласования, базу данных входящей и исходящей корреспонденции, отказавшись от бумажных служебных записок и сделав прохождение служебных записок наглядным, автоматизировать контроль исполнения поручений правления и руководителей компании.

Заказчиком проекта выступал председатель правления, что гарантировало как минимум 50% успеха. Также успеху способствовало то, что в компании были реализованы и формализованы типовые бизнес-процессы, позволяющие воспользоваться готовым специализированным программным обеспечением, персонал управления делами положительно воспринял перемены и продемонстрировал готовность и желание работать в системе, руководители высшего и среднего звена имели достаточные навыки для работы с компьютером.

Выбор в пользу DocsVision был обусловлен оценкой систем по нескольким факторам: стоимость, наличие работающего дистрибутива, максимальная возможность тестирования на предмет соответствия собственным бизнес-процессам. Оценивались также отсутствие необходимости постоянного наблюдения системного администратора и анализ возможности дальнейшего развития системы на выбранной платформе (архитектура программного обеспечения, среда разработки дополнительных приложений, простота установки обновлений на клиентских рабочих местах). Немаловажную роль сыграла относительно невысокая стоимость внедрения, предложенная компанией – системным интегратором.

В сентябре в режиме опытной эксплуатации должна заработать система электронного документооборота по урегулированию убытков в автостраховании, предполагающая сканирование документов, хранение их графических образов, их движение по отделам с

целью согласования. В рамках проекта планируется создать средства формирования и коллективной работы с базой данных электронных копий отсканированных документов, прикладываемых к делу по урегулированию убытка, технологии автоматического направления заданий по делу в согласующие подразделения, базу данных для автоматического сбора статистических данных по длительности этапов бизнес-процесса урегулирования убытка с целью дальнейшей регламентации этого процесса.

Для руководителей управления урегулирования убытков автострахования планируется построить автоматизированную оперативную систему контроля за состоянием и движением (по сути – за согласованием) дел по убыткам с автоматическим уведомлением о нарушении нормативных сроков отдельных этапов бизнес-процесса урегулирования убытка. Создаются и средства быстрого поиска дела по убытку и привязанных к нему файлов. Реализует проект компания «Синтеллект». В дальнейшем с ее помощью планируется автоматизировать не только внутренний обмен документами, но и основные бизнес-процессы компании.

В ногу со временем

Объем накопленных в компании данных приближается к терабайту – некоторое время назад сотрудники компании стали хранить на дисках общего пользования фотографии машин с мест аварий, причем все подряд. В компании пришлось ввести квоты: зафиксировали объем дискового пространства на заданное количество договоров и убытков, запретили хранить видео. Одновременно велась работа над совершенствованием инфраструктуры хранения данных в ЦОД.

«Материальная база для хранения была подготовлена заранее, а с внедрением DocsVision для автострахования ограничения будут выставлены автоматически, – поясняет Кузнецов. – Для повышения отказоустойчивости центра обработки данных успешно реализовали проект по созданию виртуальной среды, используя технологии виртуализации на платформе VMware (для этого был взят продукт VMware ESX Server). Специалисты компании, внедрявшей этот продукт признавались, что, по сути, они тренируются на нас, это снизило наши затраты, но заняло больше времени, чем планировалось. Впрочем, для нас это было не принципиально, и результатом мы довольны». Сегодня система DocsVision в компании работает с использованием технологии виртуализации.

Еще одна технология, о возможности внедрения которой периодически говорят страховые компании, – CRM. По мнению Кузнецова, перед тем как ее внедрять, нужно тщательно все продумать, поскольку, чтобы специализированные приложения вроде CRM использовались эффективно, необходимо постоянно вводить большое количество информации, следовательно, нужны дополнительные сотрудники и возможности.

Во внедряемой в компании комплексной системе предусмотрен модуль, где будут регистрироваться заявки, выданные коммерческие предложения и контакты с нормативами их отработки с целью упорядочения продаж, что особенно важно в корпоративном секторе. Кроме того, это позволит частично решить проблему нежелания посредников делиться информацией. «В рамках комплексной системы поддержка этого процесса обойдется значительно дешевле покупки и установки специализированного продукта, пусть и самого лучшего, но требующего дополнительных работ по интеграции. Ко всему нужно подходить разумно – из всех технологий выбирать именно то, что лучше подходит», – считает Кузнецов.

В компании развиты Internet-технологии, которые позволяют ежедневно получать информацию о проданных полисах. Это существенно, так как 30% полисов автострахования выписывается агентами и брокерами в салонах, и информацию о них компания должна получать практически мгновенно. «Кстати, online-продажи физическим

лицам неактуальны, так как имеются законодательные препятствия в виде наличия подписи, хотя технологически возможности имеются давно, – считает Кузнецов. – Кроме того, к такому процессу должны быть готовы клиенты, чего на настоящий момент не наблюдается – нет доверия к электронным платежным системам, нет желания передавать номер своей кредитной карточки через Internet, да и нет клиентской базы для такого страхования».

На вершине

Одним из способов привлечения клиентов в компанию является предоставление им набора дополнительных услуг. Одна из таких возможностей – доступ клиентов к своим данным о состоянии договора и прохождении процесса урегулирования убытка, которую планируют реализовать в будущем.

«Еще один проект, который хотелось бы реализовать, – создание системы бюджетирования, хотя сегодня три сотрудника справляются с этой работой самостоятельно. Есть хорошие продукты, но нужно оценить, насколько их внедрение будет эффективно с экономической точки зрения. В любом случае этот проект стартует не ранее 2010 года. Я не могу навязывать мощную систему, кроме того, к ее внедрению нужно подготовиться», – поясняет Кузнецов.

Ему и его коллегам хотелось бы также упростить и процесс взаимодействия с агентами. Начиная с середины 90-х годов прошлого века разработано бесчисленное количество систем «клиент-банк», позволяющих клиентам общаться с банком посредством Internet. Технически легко обеспечить агенту (клиенту банка) возможность, продав полис компании, перечислить страховую премию за проданный полис со своего счета, а компании совместно с банком- партнером перевести на этот же счет комиссионные агенту. «В этом случае добросовестные агенты смогли бы сократить до минимума посещение офиса компании. Но, к сожалению, для подобной организации их работы имеется очень много законодательных препятствий, начиная с необходимости пропускать деньги через кассу», – делится Кузнецов. А между тем именно сокращение сроков выплаты комиссионного вознаграждения может служить мощным стимулом для привлечения лучших агентов страхового рынка.

Как известно, вершиной автоматизации для любых компаний – и не только страховых – является внедрение системы моделирования и прогнозирования. «Продемонстрировать руководителю прогноз финансовых результатов хотя бы на три месяца вперед, опираясь не просто на обобщенные укрупненные бюджетные показатели, собранные с руководителей продающих подразделений в начале года, а на собственный график плановых платежей по заключенным договорам страхования, свод выданных и учтенных в системе реальных коммерческих предложений, анализ каких-либо статистических данных, – это мечта, к которой хочется стремиться», – отмечает Кузнецов.

Затратная составляющая

На ведение ИТ-проектов в компании стараются не затрачивать лишние средства. Это достигается за счет разумного сочетания развития собственной ИТ-структуры и аутсорсинга. «Сегодня при реализации крупных ИТ-проектов обойтись без привлечения сторонних компаний невозможно, но и целиком полагаться на них, не имея у себя грамотных специалистов практически по всем направлениям (сетевые технологии, прикладное программное обеспечение, бизнес-аналитика и т.д.), нельзя – это может очень дорого обойтись компании, – считает Кузнецов. – Например, очень хотелось бы хоть весь ЦОД отдать на аутсорсинг и заниматься только новыми перспективными проектами, но мера ответственности аутсорсера не соответствует потребностям компании. В компании есть сотрудники, которые будут работать круглосуточно в случае нештатных ситуаций, отвечая за последствия своей репутацией и зарплатой. Ожидать

подобного от аутсорсера никак нельзя. С удовольствием передали бы на аутсорсинг электронную почту с обязательным условием функционировать в определенное время с определенными штрафными санкциями за сверхрегламентные перерывы в работе, но и такой возможности на сегодня пока нет».

В управлении информационных технологий трудится 13 сотрудников, они сосредоточены в отделах сетевых технологий, программного обеспечения, технической поддержки и проектном офисе. Для взаимодействия с пользователями и обеспечения технической поддержки сотрудников компании используется собственная разработка, позволяющая пользователям оставлять на intranet-сайте заявки, исполняемые по определенным маршрутам и технологиям, отслеживать статус заявки, обжаловать ее и т.д. Эта разработка содержит многие основные функции дорогих специализированных программных продуктов, но обходится компании несравнимо дешевле.

За последние три года удалось объединить 25 филиалов компании в единую локальную сеть, создав тем самым и базу для работы новой комплексной системы, возможность проведения видеоконференций, осуществления удаленной технической поддержки и обучения. Примечательно, что штат ИТ-управления при этом не увеличился. Сегодня все централизованные системы обслуживаются из центра, а техническую поддержку осуществляют специалисты в филиалах – обычно один штатный сотрудник или специалист, работающий по договору.

02.09.2008г.