

# ОТ ЦЕНТРАЛИЗАЦИИ УПРАВЛЕНИЯ — К РАБОТЕ В ЕДИНОМ ONLINE-ПРОСТРАНСТВЕ

**Антон СТАРОВОЙТОВ, Генеральный директор украинско-немецкой компании «ПроФИТсофт»**

Эта статья для тех компаний, которые используют централизованную структуру управления и находятся в начале следующего этапа ее развития — построения необходимой программной инфраструктуры, которая бы позволяла естественным образом поддерживать функции централизации управления и обеспечивала оперативную совместную работу Головного офиса, региональных подразделений, всей агентской сети и посредников, включая банки.

Хочу сразу отметить для тех, кто скажет, что сейчас не время выделять деньги на программное обеспечение — затраты на построение такой системы с лихвой окупятся снижением затрат на персонал вследствие автоматизации многих рутинных операций, снижением затрат на командировки, телефонные переговоры и почтовые расходы, снижением уровня мошенничества и минимизацией умышленных и неумышленных действий сотрудников, которые могут иногда очень дорого стоить компании. К тому же, как известно, время — деньги, поэтому возможность получить любой отчет, необходимый для принятия управленческих решений, в считанные секунды, а не посредством «ручной работы» сотрудников, которым, как и всем людям, свойственно ошибаться, дает компании определенные конкурентные преимущества. Не говоря уже о том, что в последнее время использование программного обеспечения для печати полисов становится одним из необходимых условий для получения аккредитации в банках. Таким образом, современное программное обеспечение является, перефразируя классиков, не роскошью, а средством эффективного управления компанией.



## ONLINE-ПРОСТРАНСТВО — ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СО СКОРОСТЬЮ INTERNET

Централизация управления в рамках информационной системы предполагает принятие большинства управленческих решений в Головном офисе, оставляя за региональными подразделениями функции первичного сбора и обработки данных. Так, например, связь банковской выписки с заключенными договорами может осуществляться в региональном подразделении, но эти же данные должны быть как можно быстрее доступны в Головном офисе для построения актуальных финансовых отчетов. Другой пример — подготовкой дела по урегулированию может заниматься специалист регионального подразделения, после чего оно должно, вместе с комплектом документов, максимально оперативно передаться в Головной офис для принятия решения о выплате. При этом, все участники процесса должны иметь возможность отслеживать, на каком этапе находится данное дело; перестраховщик должен автоматически получить уведомление о страховом событии, а данные по убыточности клиента должны быть автоматически доступны при пролонгации договора, например, в банке. Также каждому должна быть доступна своя информация, которую он имеет право видеть, но работать они должны с одними и теми же данными, в едином информационном пространстве.

Последнее является ключевым отличием Online-систем с Web-доступом от традиционного программного обеспечения. Все данные страхового и финансового учета не раздроблены по отдельным базам в региональных подразделениях, а собраны на сервере в Головном офисе и доступны всем сотрудникам компании для совместной работы удаленно, через Internet. Более того, над ними можно производить единые, стандартизированные операции, результаты которых будут доступны во всей региональной сети. Никакого дублирования информации, сверки данных с регионами, тысячи и одного варианта текста, казалось бы, стандартного договора. Шаг влево, шаг вправо от принятых в компании бизнес-процессов невозможен по определению. Система не даст внести неправильные данные или совершить над ними недопустимую операцию, или, тем более, использовать неактуальные данные — все используемые данные актуальны по всей компании на данный конкретный момент времени!

## СОКРАЩАЯ ВРЕМЯ И РАССТОЯНИЯ. ONLINE-АНДЕРРАЙТИНГ

Представьте себе на секунду, какая была бы скорость принятия андеррайтинговых решений, если бы у Вашей компании отключили телефон и электронную почту. Как говорится, без комментариев. Однако, для многих компаний эти привычные средства — уже вчерашний день. Телефонный звонок максимально оперативен, но, к сожалению, автоматически не протоколируется, и подтверждать согласованные условия договора все равно приходится в письменном виде. С электронной почтой дела обстоят лучше, но без единой структуры ее хранения можно очень быстро запутаться в большом объеме андеррайтерских разрешений, промежуточных переговоров и пакетов документов, на основании которых принимались решения. И узнать через полгода, почему по такому-то договору был выставлен именно такой тариф, будет очень проблематично. Поэтому компании идут на усложнение процесса — печатают письменные андеррайтерские разрешения, тратят время на сбор подписей на них и прикладывают в архив к договору. Но самое главное отличие — телефон и электронная почта всего лишь средства коммуникации. Они не позволяют, например, автоматически подставить согласованные с андеррайтером условия в текст договора, предварительно согласовав их с управлением перестрахования и пересчитав комиссионное вознаграждение агента после изменения тарифа. Все эти операции в этом случае должны производиться отдельно, вручную, что существенно повышает время обработки, количество занятых в этом людей и, естественно, денежных затрат и ошибок.

Работа в едином Online-пространстве позволяет агенту, андеррайтеру и специалисту по перестрахованию совместно взаимодействовать по четко определенным в компании правилам с едиными данными. При этом, вся история изменения условий договора, передачи договора между участниками бизнес-процесса, расчет бонус-малуса на основании данных по истории урегулирования для данного клиента, пересчет значений тарифа и комиссии автоматически сохраняются в системе в привязке к данному конкретному договору и затем могут быть доступны в любой момент времени. В этом случае отпадает необходимость в бумажном документообороте — все условия договора видны в

системе, все акцепты проставляются в электронном виде. А после выдачи электронного андеррайтерского разрешения в Головном офисе будет автоматически подготавливаться единая доверенность, и агенту в регионе достаточно будет нажать одну кнопку, чтобы распечатать договор, который сразу же после этого будет отображаться в отчетах в Головном офисе.

**Сергей Шелест,  
Директор ОДО «СК «Провита»**

В нашей компании все договора вводятся в единую базу системы «Profitsoft FRONT-OFFICE». За счет встроенных проверок правильности данных значительно снизилось количество ошибок агентов, а возможность андеррайтерам в online-режиме просматривать и согласовывать в кратчайшее время любой договор по всей Украине существенно увеличила эффективность работы как андеррайтеров, так и продавцов. Благодаря online-доступу наши банки-партнеры получили удобный инструмент продаж, а мы в любой момент времени можем видеть заключенные в регионах договора.

**ЛЕГЧЕ ПРЕДУПРЕДИТЬ, ЧЕМ УСТРАНЯТЬ  
ПОСЛЕДСТВИЯ. СТРАХОВОЕ МОШЕННИЧЕСТВО**

В последнее время компании все больше сталкиваются с проявлением мошенничества как со стороны клиентов, так и недобросовестных сотрудников. Создаваемые в компаниях службы экономической безопасности нацелены на выявление подобных случаев, однако, как известно, проблему легче предупредить.

Не секрет, что одной из распространенных схем мошенничества является заключение договора страхования заведомо поврежденного имущества, которое на этапе договора выдается за новое, а потом инсценируется «страховой случай». Для предотвращения подобных ситуаций административным путем можно обязать всех агентов до момента заключения договора прикладывать к нему стандартный набор фотографий застрахованного объекта, однако, как это реально проконтролировать? К тому же фотографии в архиве можно достаточно легко подменить.

В случае заключения договора в режиме online, система его просто не пропустит, пока все фотографии не будут приложены. А если недобросовестный агент приложит вместо фотографии реальной машины фотографию своего котенка или какой-то другой машины, то выявить его будет очень просто — в системе ведется история всех изменений договора, в том числе приложенных фотографий, и такие договора автоматически попадают в специальный список, который доступен сотруднику службы безопасности или другому ответственному сотруднику.

Другой пример мошенничества — завышение предельно допустимой комиссии по договору или занижение тарифа без согласования с андеррайтером. В случае, если все договора заключаются через систему, агент не сможет поставить такое значение комиссионных, которое ему не разрешено — система просто не пропустит его на следующий шаг без согласования с Головным офисом нового значения, выходящего за рамки данного агента. Страховой тариф же вообще рассчитывается автоматически системой на основании введенных данных, а при попытке его изменить или в случае нестандартных условий договора, такой договор будет автоматически направляться на андеррайтинг и может быть распечатан только после получения акцепта.

И, наконец, последний пример — мошенничество выявлено, и в выплате возмещения отказано. Как уберечься от этого же клиента в будущем? Известны случаи, когда недобросовестные клиенты пытались затем застраховаться в другом филиале той же компании, и это у них получалось. Здесь на помощь приходит единая база клиентов и застрахованных объектов по всей компании. Благодаря ей каждому клиенту может быть присвоена в автоматическом либо ручном режиме определенная категория,



например, VIP-клиент, обслуживание которого должно находиться на контроле у руководства, или, мягко говоря, нежелательный клиент, с которым не рекомендуется заключать договор страхования. Аналогичная база ведется и по транспортным средствам. Здесь идентификация ведется по VIN-номеру, благодаря этому можно отследить «неблагополучную» машину, даже если она поменяла владельца и госномер, а также обезопасить себя от двойной выплаты возмещения. Важным является то, что данная база единая для всей компании, и каждый новый договор обязательно проходит проверку по «черным спискам» и на дублирование данных.

**Вадим ЗАГРЕБНОЙ,  
Председатель Правления ЗАО «СК «Брокбизнес»**

Модуль «Урегулирование» системы «Profitsoft BACK-OFFICE» позволил нам автоматизировать процесс урегулирования в части ведения дела и передачи дела по этапам процесса урегулирования, что, в свою очередь, позволило сократить время на выплату клиенту. Полная история изменений по любому договору, вместе с обязательным прикреплением фотографий застрахованных объектов, позволила минимизировать риски мошенничества. Необходимо также отметить тот факт, что база данных договоров, клиентов и дел по урегулированию из старой системы была перенесена в систему «Profitsoft BACK-OFFICE» во время ее внедрения в компании, что позволило нам не потерять уже накопленную историю, максимально сократить переходный период, избежать одновременной работы в двух системах и ручного переноса данных.

**ВАШЕ ЛИЦО ПЕРЕД КЛИЕНТАМИ.  
УРЕГУЛИРОВАНИЕ УБЫТКОВ**

Мы рассмотрели способы, как уберечься от недобросовестных клиентов. Однако, как быть с порядочными клиентами? Количество страховых событий неуклонно растет, регионы не справляются с большим объемом страховых дел, и в Головной офис они попадают часто с большой задержкой. При этом отследить в ворохе дел, на каком этапе и у какого исполнителя находится дело по КАСКО Иванова, является нетривиальной задачей. А если Иванов —

директор предприятия, переговоры по ДМС сотрудников которого находятся на заключительном этапе, то время в буквальном смысле становится деньгами. Даже если не рассматривать VIP-клиентов, задержки с урегулированием, естественно, не лучшим образом сказываются на имидже страховой компании, а в сложившихся экономических условиях лояльность клиентов и процент пролонгаций договоров является основой стабильности страхового портфеля компании.

Традиционно можно выделить две основные причины задержек урегулирования: задержки, связанные со сбором и подачей пакета документов, и задержки, связанные собственно с процессом урегулирования — проведением необходимых экспертиз, расчетов, формированием страховых актов и приказов на выплату, работу с регрессами.

Рассмотрим, каким образом работа в Online-пространстве может в большой степени устранить эти причины. Начнем со сбора пакета документов. Так как все данные вводятся в систему, то она автоматически контролирует процесс прохождения дела на всех этапах. С момента регистрации уведомления о страховом событии Call-центром в системе запускается отдельный связанный с ним процесс (workflow), в рамках которого будут производиться все действия по урегулированию данного события. Далее система автоматически информирует подразделение, где был заключен договор, о произошедшем страховом событии, при этом системой проверяется валидность договора по срокам действия и проплатам и соответствие застрахованного объекта и рисков в договоре описанному страховому событию. После регистрации в системе заявления клиента и заведения дела, система требует присоединения скан-копий всех необходимых документов, при этом контроли-



руются граничные сроки их подачи и, в случае необходимости, автоматически рассылаются соответствующие напоминания. В процессе работы, дело может мгновенно передаваться от одного сотрудника к другому, из региона в Головной офис, точнее — само дело все так же хранится в едином Online-пространстве системы — изменяется только его текущий «владелец». При этом системой автоматически фиксируется: кто, когда и кому передал дело, сколько оно «пролежало» непринятым, сколько времени потратил на работу с делом тот или иной сотрудник. Параллельно возникает необходимость формировать различные запросы, например, в ГАИ и прочие компетентные органы. Как правило, тексты таких документов являются стандартными, меняются только данные по страховому событию. Эта рутинная работа существенно упрощается за счет формирования документов из самой системы в автоматизированном режиме.

Наконец, все документы собраны, все формальности соблюдены, принято решение о выплате возмещения. Необходимо произвести расчет возмещения, сформировать акты и приказы на выплату и собрать необходимые подписи на них членов комиссии. Здесь опять на помощь приходит система — расчет выплаты осуществляется автоматически на основании введенных данных, документы также формируются самой системой, а их подписание происходит в электронном виде нажатием кнопки каждым членом комиссии. За счет интеграции с бухгалтерской системой, приказы на выплату связываются с исходящими платежами. Поддержка регрессов замыкает полный бизнес-процесс урегулирования убытков.

**Дмитрий БУХАНЕЦ,  
Заместитель Председателя Правления  
ОАО «ХДИ Страхование»**

В отличие от традиционной учетной системы, которая представляет собой простое хранилище данных для анализа и отчетности, и системы электронного документооборота, которая используется для передачи задач от ответственного к исполнителям и отслеживания их состояния, преимущество выбранной нашей компанией системы «Profitsoft BACK-OFFICE» состоит в разумном сочетании возможностей обеих систем с

эффектом синергии. Увязка в системе «Profitsoft BACK-OFFICE» модуля урегулирования с остальными подсистемами — базами данных клиентов, объектов, договоров, платежей, а также модулями перестрахования, регрессов, отчетности и резервов позволяет оптимизировать ряд бизнес-процессов в компании, в частности, исключает дублирование информации, увеличивает степень ее достоверности, обеспечивает полноту и актуальность данных на текущую дату, что очень важно для принятия оперативных управленческих решений.



**КТО ВЛАДЕЕТ ИНФОРМАЦИЕЙ —  
ВЛАДЕЕТ МИРОМ**

В данной статье были рассмотрены только некоторые преимущества Online-систем для централизованного управления компанией. Каждый руководитель может привести еще десяток примеров, когда вовремя полученная информация приводила к принятию правильных решений и сокращению операционных затрат. Конечно, программное обеспечение не является панацеей. Целью статьи было показать возможности современных Online-технологий как инструмента оперативного обмена информацией, решения многих рутинных задач и обеспечения необходимого контроля за деятельностью компании. А то, насколько успешно данный инструмент можно применять именно для Вашей компании, приглашаю лично обсудить со всеми заинтересованными лицами, вместе с детальной презентацией наших систем.



Member of



**НЕМЕЦКОЕ  
КАЧЕСТВО  
В АВТОМАТИЗАЦИИ  
СТРАХОВАНИЯ**

**ONLINE-СИСТЕМЫ  
ДЛЯ СТРАХОВОГО БИЗНЕСА**

[www.profitsoft.ua](http://www.profitsoft.ua)