



Централизация процесса урегулирования убытков – общий тренд страхового рынка последних лет. Об опыте крупнейшего страховщика в этой области рассказал 26 сентября на 2-й Ежегодной конференции стратегии урегулирования убытков в России и СНГ директор управления поддержки технологий урегулирования убытков – заместитель руководителя дирекции автоматизированных систем ГК «Росгосстрах» Станислав Вагин.

Чтобы оценить объем задачи по централизации урегулирования убытков, необходимо представить себе поистине колоссальный масштаб группы компаний «Росгосстрах». На сегодняшний день это: 83 филиала во всех субъектах Российской Федерации; около 3500 представительств – страховых отделов, офисов продаж; 400 центров и пунктов урегулирования убытков; порядка 100 тысяч сотрудников, включая более 65 тысяч страховых агентов; 43 млн частных клиентов; 240 тысяч корпоративных клиентов.

Перед внедрением

До того как в 2005 году была поставлена задача централизации, система представляла собой конгломерат региональных версий, что усложняло как взаимодействие между ними, так и процесс контроля. Система имела низкий уровень автоматизации и, как следствие, значительный объем бумажного документооборота. Скорость внедрения изменений процессов оставляла желать лучшего. Отсутствовал единый стандарт клиентского сервиса.

Применительно к IT это означало: 7 систем полисного учета, постоянный процесс

консолидации учетных систем, недостаток функциональности управления убытками в основной системе учета.

Исходя из этой ситуации и были сформулированы основные требования к системе урегулирования убытков: во-первых, она должна была быть централизованной и обладать низкой стоимостью подготовки рабочих мест пользователей; во-вторых, должна быть отделена от полисной системы и интегрирована с ней и другими системами; в-третьих, должна обладать функционалом WorkFlow как основой для управления задачами пользователей.

Нелегкий выбор

Для выбора системы урегулирования убытков «Росгосстрах» привлек две аналитические компании – Celent и Gartner. Процесс отбора длился 10 месяцев и включал формирование стартового списка потенциальных исполнителей, запрос на документацию, запрос на коммерческое предложение. До последнего этапа дошли четыре разработчика: CSC, Exigen, Guidewire и SAP.

На основании всесторонней оценки победителем был выбран Guidewire, показавший лучшие баллы во всех основных критериях, лучшее соответствие функциональным требованиям, высокую заинтересованность в достижении целей с «Росгосстрахом», наличие профессиональной команды, отличные отзывы клиентов и т.д.

К тому времени Guidewire имела 13 успешных внедрений, была готова к выполнению всех работ (от сбора требований до обучения персонала) на площадке клиента в Москве, обязалась обеспечить работающий продукт и самодостаточность клиента после внедрения, предлагала лучшие бизнес-практики для процессов урегулирования убытков и гибкие пользовательские настройки, использовала метод быстрой разработки в соответствии с требованиями клиента, имела современную технологическую платформу с модульными системами. По замыслу, модуль по урегулированию убытков мог быть дополнен модулями для андеррайтинга и администрирования договоров, по управлению базой данных клиентов и выставлению счетов в любое время.

Вместе с тем, оставались и некоторые сомнения: большинство внедрений Guidewire было

выполнено в США, проект требовал постоянного участия бизнес- и IT-команды «Росгосстраха». К тому же Guidewire озвучила принципиальную позицию, в соответствии с которой клиент полностью ответственен за результаты внедрения. Также имелись опасения относительно возможной недооценки требуемых для внедрения ресурсов.

Результаты внедрения

В целом, ожидания заказчика были оправданы. Можно отметить быстрый старт проекта: первый релиз был выпущен за 6 месяцев при обычной практике внедрения в 2 года. Новой системой были охвачены 300 пользователей в 3 регионах. Затем был произведен полный пересмотр бизнес-процессов урегулирования убытков, созданы 400 центров урегулирования убытков с обученным персоналом и выделенный call-центр для обработки обращений по вопросу урегулирования убытков. На внедрение функционала по всей стране потребовалось 18 месяцев. В проекте участвовала выделенная команда внедрения «Росгосстраха», состоящая из специалистов департамента урегулирования убытков, департамента информационных технологий, проектного офиса.

Также была обновлена телекоммуникационная инфраструктура для обеспечения гарантированного доступа к ClaimsCenter.

Сегодня урегулирование убытков в «Росгосстрахе» – это единый процесс с центром в Москве. С 2007 года по конец 2012-го компании удалось достичь увеличения обработки выплатных дел с 700 в день до более чем 4000. Пропускная способность по обращениям выросла с 300 до 5000. Существенно ускорился процесс урегулирования убытков при наличии всех необходимых документов.

Основные пользователи системы: департамент урегулирования убытков, департамент экономической и информационной защиты бизнеса (расследований), правовой департамент (суброгация и судебные дела), операционный департамент (авторизация полисов и операционный учет), департамент бухгалтерского учета и отчетности (платежи).

Обновление версии

В 2011–2012 годах в компании был реализован проект обновления системы. Необходимость обновления была продиктована окончанием поддержки установленной версии ClaimCenter 4 производителем и невозможностью ее поддержки силами исключительно команды внутренней разработки. Свою роль сыграл и недостаток резервов аппаратных мощностей – новая версия ClaimCenter была необходима для поддержки возросшего количества обращений в «Росгосстрах» (4,5 миллиона).

Полностью материал читайте в свежем выпуске журнала [«Урегулирование убытков в автостраховании»](#)

Источник: [Википедия страхования](#) , 14.10.13