

Страховой Дом ВСК провел успешный пилот по Process Mining и Task Mining на одном из ключевых бизнес-процессов ДМС. Поставщиком программного обеспечения – системы активной бизнес-аналитики Proceset – выступил российский вендор Инфомаксимум.

Подход Страхового Дома ВСК к внедрению новых технологий предполагает всеобъемлющее изучение рынка и большое количество пилотных проектов не только с вендорами, но и open source решений. Результаты по исследованию технологии Process mining показали, что возможности большинства решений на рынке функционально ограничены. На основе этого были разработаны критерии для выбора софта: простота работы с интерфейсом и несложные требования к компетенциям пользователей; большой опыт коммерческих внедрений в крупных компаниях; наличие Task Mining; соответствие требованиям информационной безопасности и инфраструктурным.

Кейсом для пилота стал процесс урегулирования убытков по ДМС. На этапе централизации функции на базе Федерального сервисного центра было крайне важно получить реальную картину процесса, не упустив ни одну деталь, найти узкие места и точки оптимизации, чтоб обеспечить повышение эффективности и качества взаимодействия с партнерами.

«Мы точно знали, что хотим получить, – делится Олег Витько, заместитель генерального директора по медицинскому страхованию Страхового Дома ВСК. – Во-первых, оцифровать, визуализировать и проанализировать реальное выполнение процесса урегулирования убытков по ДМС. Во-вторых, определить и зафиксировать «узкие места» в процессе, детализировать логику и причины их возникновения. И, в-третьих, найти потенциал для дальнейшей цифровизации процесса».

«С помощью Proceset мы определили потенциал для экономии трудозатрат в размере 15 тысяч человеко-часов в год за счет автоматизации операций, сокращения количества сору-раст, автоматизации загрузки файлов, распознавания информации из PDF. В перспективе, длительность обработки счетов от клиник можно будет сократить на 8%, а количество реворков (возврат на этап, который уже выполнялся) – на 17%. Уверены, что

в дальнейшем достигнем еще более амбициозных результатов», — делится Ольга Цыплакова, руководитель Блока операционного сопровождения Страхового Дома ВСК.

В ходе проекта удалось выявить все варианты выполнения операций и их продолжительность, выделить наиболее трудозатратные, сравнить динамику показателей в разрезе отдельных участников процесса, определить загруженность сотрудников и т.д.

«В мире, где каждая секунда имеет значение, скорость обслуживания клиентов – это не просто удобство, а необходимость, – добавляет Александр Бочкин, генеральный директор Инфомаксимум. – Наша система Proceset помогает выявлять даже самые мелкие рутинные операции, которые можно оптимизировать и тем самым получить большой временной буст».

На основе анализа рынка и четких требований к функционалу будущего софта в Страховом Доме ВСК остановились на системе Proceset от Инфомаксимум. В пилоте были использованы функциональные модули Process Mining и Task Mining.

«ВСК видит потенциал в цифровизации страховых медицинских сервисов и, в том числе, является инициатором стандартизации и цифровизации кросс-отраслевого взаимодействия с клиниками. Успешная апробация подтверждает правильность стратегического выбора технологий искусственного интеллекта как точки роста эффективности и качества предоставляемых услуг для блока медицины ВСК», – комментирует Ольга Сорокина, член Совета директоров Страхового Дома ВСК.

Страховой Дом ВСК планирует масштабировать технологии Process Mining и Task Mining на базе системы Proceset.

Википедия страхования