

Информационные технологии в страховых компаниях еще не выросли из детских штанишек – к такому выводу приходили многие эксперты на форуме «Информационные технологии в страховании», организованном ANConferences. Большинству из участников страхового рынка предстоит долгий путь от доморощенных разработок до стандартизированных решений, которые сегодня готовы предложить вендоры.

Начальник управления информационных технологий Российского союза автостраховщиков Алексей Ткаченко рассказал страшную историю: в полутемном подвале, скупо освещенным лампочкой-«шестидесяткой» стоят несколько коробок от крупной бытовой техники, набитые бумажками. Так выглядит «наследство» страховой компании, ушедшей с рынка. А ее клиенты штурмуют офис союза автостраховщиков, справедливо требуя возмещения убытков по каско и ОСАГО. И как найти в этих коробках документы, относящиеся к конкретному клиенту?

Между тем, Российский союз автостраховщиков принимает в год по 300 тыс. потерпевших, которые не смогли урегулировать свои убытки через «родную» страховую компанию. В прошлом году здесь произвели выплаты на 14 млрд рублей.

IT-директор страховой компании «Авива» Евгений Есаулов похвастался трехсотлетней историей предприятия – здесь страховались Исаак Ньютон, Вальтер Скотт, Уинстон Черчилль, а русскому промышленнику Савве Морозову как-то пришлось выплатить рекордную по дореволюционным временам страховую сумму. Однако от революции 1917 года компания сама себя застраховать не смогла, и новая жизнь в России началась у «Авивы» лишь в последнее десятилетие.

Разумеется, началась она сразу технологично – с пенсионным порталом для клиентов, которые могут в режиме онлайн получить выписку по своим пенсионным планам, и с sms-информированием о том, сколько денег перечислил работодатель в пенсионный фонд. Порталом пользуется 28 тыс. клиентов, уже думающих о старости и не рассчитывающих при этом на государство. Также в компании есть порталы для безопасного обмена данными и корпоративный портал для сотрудников.

Эксперт отмечает, что западная IT-культура на российском страховом рынке им почти ничем не помогла, поскольку затраты на адаптацию лучших мировых решений к российским реалиям настолько велики, что научиться совмещать «бульдога с носорогом» и при этом соответствовать высоким стандартам очень трудно, но возможно. У «Авивы», по крайней мере, получилось.

Еще один крупный игрок, который может продемонстрировать IT-мускулы – «Росгосстрах», похваставшийся недавним переходом на новую платформу, который сопровождался «перескоком» через версию. Как рассказала вице-президент по информационным технологиям и операциям компании «Росгосстрах» Мария Вожегова, основной причиной перехода стала необходимость вести динамический контроль показателей по урегулированию убытков по всей стране. Как известно, компания имеет 400 центров урегулирования убытков, и клиент может обратиться за возмещением в любой из них, вне зависимости от того, где именно он получал свой страховой полис.

Новая платформа позволяет интегрировать ее с личным кабинетом клиента на сайте компании и сделать прозрачной систему оценки урегулирования в том числе и для клиента, чтобы он сам видел, что происходит с его делом в настоящий момент и не терзал лишний раз call-центр звонками.

Присутствующим захотелось снять шляпу перед «айтишниками» «Росгосстраха», когда было сказано, что тестовый переход, затеянный в новогодние праздники, перешел в итоге в промышленное внедрение новой платформы сразу по всей стране. Поработали немного в стрессовом режиме, но клиенты ничего не заметили – это высший пилотаж. На вопрос, как же это удалось, Вожегова ответила, что была хорошая комбинация людей от вендора и собственной IT-команды. А обучение пользователей системы происходило сверху вниз: сначала научили ключевых пользователей, а они в свою очередь преподали новинку своим подчиненным. И все было сделано очень быстро.

Последний «писк» развития технологий у страховщиков, как и у банков – мобильные решения. Недалек тот час, когда аварийные комиссары будут приезжать на ДТП с мобильными устройствами, мгновенно оценивать ситуацию, и если решение достаточно простое, то сделать фотографии, произвести оценку ущерба и даже дать команду на выплату можно на месте аварии. Но, по оценкам директора центра страховой компетенции Eram Systems Андрея Арефьева, пока мобильные решения на страховом рынке – это лишь дорогие игрушки и популярностью не пользуются.

А вот операторы мобильной связи пристально и оценивающе глядят на страховой рынок. К примеру, начальник департамента по работе с корпоративными заказчиками компании «Мегафон» Владимир Гусев не только похвастался фактом, что его компания первым из российских операторов обеспечила мобильную связь на борту самолета. Он сказал весьма угрожающую вещь, которую имеющий уши да услышит. «Мегафон сегодня успешно предлагает ипотечные кредиты от банков-партнеров, потому что мы знаем своего клиента как никто. Можно придумать подобные решения и для страховых компаний», – заявил Гусев. Это намек на то, что телеком намерен «откусить кусок» и от страхового рынка?

Чувство патриотизма возникло сразу же, как представитель глобального системного интегратора Eram Systems сообщил, что страховая компетенция у компании растет из России в мир, а не наоборот, как это обычно бывает. Но опыт показывает, что основными «граблями», на которые приходится наступать, является вопиющая недооценка бюджетов, в результате которой приходится часто резать по живому.

Как считает директор по управлению проектами «Ортикон Групп» Анатолий Куликов, сегодня почти вся страховая Россия работает не по единым стандартам, а на «самописных» и частных IT-решениях, сделанных разными подразделениями страхового бизнеса «для себя». Доходит порой до абсурда: несколько лет назад студент-программист мог сделать дипломный проект во время прохождения производственной практики, внедрить этот программный продукт «на пробу» в маленький кусочек автоматизации страховой компании, и его по старой памяти продолжают использовать годами и при этом не стесняться всем рассказывать, что автоматизация есть. Эксперт считает, что таким единым стандартом для страховщиков могло бы стать решение на базе 1С, продвигаемое его компанией.

Что ж, мечтать не вредно. Поскольку страхование принято связывать с поговоркой про вовремя подстеленную соломку на место возможного падения, то информационные технологии в этой отрасли хочется назвать соломенной шляпкой. Как видим, вендоры мечтают нарядить всех страховщиков в один фасон, желательно от собственного бренда.

Источник: Bankir.Ru , 26.03.12

Автор: Рукосуева И.