

Операционная модель страховых компаний за последнее время значительно изменилась – на смену четкой иерархии в системе управления, методикам повышения эффективности персонала при помощи системы KPI приходит матричная система управления, а контроль проектов осуществляется на основе метода OKR, позволяющего скоординировать личные и командные цели для реализации стратегии компании. Об этом и о новых управленческих методиках повышения эффективности команды Ольга Сорокина, член Совета директоров, заместитель генерального директора по развитию бизнеса Страхового Дома ВСК рассказала экспертам отрасли FinTech в рамках своего выступления на форуме «Будущее управленческих профессий. Топ-менеджер: Взгляд 360°».

Ольга Сорокина, член Совета директоров, заместитель генерального директора по развитию бизнеса Страхового Дома ВСК выступила одним из спикеров секции «Цифровая трансформация и технологическая независимость», в рамках которой топ-менеджеры крупнейших российских финансовых компаний, IT корпораций и бизнес-школ обсудили влияние цифровой трансформации на менеджмент организаций.

Как рассказала Ольга Сорокина, гибкая система управления позволяет повысить операционную эффективность компании. Так, в ВСК успешно реализуется методология SAFe – в компании сформировано несколько Agile-команд, работающих по нескольким направлениям. Среди них, Agile-поезда, отвечающие за развитие мобильного приложения, высокотехнологичных партнерских интеграций, медицинских продуктов компании, разработку личного кабинета страхового агента, управление данными, внедрение цифровых продуктов и сервисов для сотрудников и т.д. Метод SAFe позволяет ускорить достижение стратегических задач, а также процесс выпуска на рынок новых востребованных продуктов, сделать процесс взаимодействия заказчика и исполнителя более прозрачным .

Современная операционная модель управления подразумевает также более эффективную систему мотивации персонала по методу OKR – его суть состоит в постановке амбициозных целей, а также формировании прозрачных критериев оценки достижения поставленных задач. Кроме того, обучение персонала остается важной частью корпоративной культуры. И оптимальным способом улучшения навыков

сотрудников в текущей операционной модели является непрерывное целевое обучение специалистов в командах.

Также способствует ускорению бизнес-процессов применение искусственного интеллекта в корневых функциях страховой компании – андеррайтинге, урегулировании убытков, продажах. Уже сейчас в страховании активно внедряются чат-боты и виртуальные помощники, функции автоматической оценки рисков и расчета выплат, биометрия и прочие IT-технологии.

На фоне масштабной цифровизации востребованность некоторых профессий на рынке начинает постепенно снижаться. К ним можно отнести операционных андеррайтеров, работников call центров, выездных экспертов для осмотра автомобилей, сотрудников фронт офиса. В то же время, на фоне IT-трансформации финансового сектора увеличивается спрос на специалистов, обладающих такими навыками, как системное мышление, межотраслевая коммуникация, а также базовыми знаниями в области программирования, робототехники и искусственного интеллекта.

«С точки зрения целей цифровой трансформации, сейчас на первый план выходит повышение операционной эффективности и ускоренный возврат инвестиций. Такой подход неизбежно влияет на все бизнес-процессы: от формирования продукта до модели управления компанией. Уже сейчас практически все базовые операции и консультации клиентов могут проводить голосовые помощники и боты, а функции андеррайтера заменяют модели на основе искусственного интеллекта. При этом, в финансовой сфере формируются, так называемые, «профессии будущего» — это исследователи данных, биоинформатики, менеджеры индивидуальных медицинских программ, менеджеры инвестиций в талантливых людей, системные архитекторы и так далее. Востребованность специалистов в данной области в ближайшее время будет расти. Вместе с тем, меняется и система управления в компаниях – в ВСК давно применяется методология SAFe, в рамках которой реализуется 100% стратегических инициатив компании», — отмечает Ольга Сорокина, член Совета директоров, заместитель генерального директора по развитию бизнеса Страхового Дома ВСК.