**Автоматизация страхового бизнеса**

Автоматизация страхового бизнеса в России весьма перспективна — во многих отечественных страховых компаниях лишь совсем недавно начали серьезно задумываться о необходимости развертывания комплексных корпоративных систем. Наступил момент, когда проблема выбора и внедрения эффективной системы встала во всей остроте — страховые компании развиваются, растет численность их клиентуры, обостряется внутренняя и внешняя конкуренция, появляется необходимость введения новых услуг.

Сфера страхового бизнеса в России моложе многих остальных отраслей экономики, отчасти поэтому здесь сегодня ощущается недостаток готовых решений. Однако страховые компании развиваются, растет численность их клиентуры, обостряется конкуренция, появляется необходимость введения новых услуг — все это требует совершенствования управления и обеспечения прозрачности бизнеса, что в современных условиях недостижимо без опоры на информационные технологии. В страховом обществе «РЕСО-Гарантия» уже почти шесть лет работает система автоматизации основного бизнеса, а недавно осуществлен масштабный проект по переходу на новую программно-аппаратную платформу.

**Опыт информатизации страхования**

Информационно-вычислительный центр компании «РЕСО-Гарантия» был образован в конце 1995 года. Его начальник, Алексей Чемисов рассказывает, что в процессе поиска решения по автоматизации в компании анализировали как состояние российского рынка, так и предложения западных разработчиков. Ситуация складывалась таким образом, что говорить о каком-либо выборе среди отечественных систем не приходилось — таковые просто отсутствовали, а западные решения требовали миллионных вложений, чего тогда в «РЕСО-Гарантии» позволить себе не могли. В итоге было принято решение разрабатывать систему собственными силами.

В «РЕСО-Гарантии» полагали, что отечественный страховой бизнес находится на этапе становления и не изобилует квалифицированными кадрами, способными выполнить полноценную постановку задачи, поэтому ставка была сделана на западных специалистов, имеющих многолетний опыт работы в страховании.

В некоторых видах бизнеса достаточно просто разграничить отдельные бизнес-процессы: бухгалтерию, логистику, склад и т.д., последовательно провести их автоматизацию и получать желаемый эффект на каждом очередном этапе развертывания информационной системы. В страховой компании ситуация иная — все бизнес-процессы сильно связаны и автоматизация отдельно взятой задачи практически ничего не даст, необходима сквозная автоматизация всех процессов в комплексе.

В страховом бизнесе основой всего является страховой продукт — услуга по различным видам страхования. Страховые продукты по одному и тому же виду страхования могут быть уникальными для разных страховых компаний, которые формируют и модифицируют свой набор условий, предлагаемых клиентам. Для того чтобы поддерживать различия и возможность постоянных изменений страховых продуктов, информационная система должна иметь гибкие средства настройки параметров договоров страхования. Все эти различия должны сразу же отражаться в подсистемах бухгалтерского и налогового учета. Система должна предоставлять разные данные для организации выплат по разным страховым продуктам и т.д. Получается, что реализация отдельных компонентов информационной системы для страховщиков мало влияет на повышение эффективности бизнеса, и даже способна создать дополнительные сложности. Необходимо сразу увязывать все элементы между собой, изначально делая ставку на комплексное решение с гибкими средствами адаптации к тем уникальным условиям страхования, которые данная страховая компания может предложить в конкретном страховом продукте.

Разработка комплексной системы, удовлетворяющей таким требованиям, в компании «РЕСО-Гарантия» началась в 1996 году с привлечением консультанта из Испании, отвечающего за постановку задачи. Сегодня Хосе Леон Лассерротт остается основным консультантом и членом совета директоров компании.

«РЕСО-Гарантия» — далеко не типичный для отечественного бизнеса случай, когда реализованная собственными силами информационная система удовлетворяла бы потребностям компании. Причина успеха, по мнению Чемисова, в грамотной постановке задачи, должном финансировании проекта и профессиональной команде разработчиков. Практически с первой версии системы, разрабатывавшейся около двух лет, удалось ввести в действие комплексное решение, поддерживающее основные бизнес-процессы компании. С течением времени добавлялись новые подсистемы, модифицировались существующие, но ставка на комплексное ядро системы, обеспечивающее взаимодействие страховых продуктов, выплат, перестрахования, бухгалтерии оправдала себя.

Сегодня информационная система страховой компании обслуживает 650 пользователей и включает следующие подсистемы:

-конструктор, обеспечивающий гибкую настройку всех функциональных модулей системы; это своего рода инструментарий для работы специалистов актуарно-методологического центра; с его помощью актуарии (специалисты по страховой математике) в кратчайшие сроки разрабатывают новые продукты и параметризируют все компоненты системы, поэтому два подразделения - актуарно-методологический центр и информационно-вычислительный центр - фактически составляют единый механизм;

-подсистема ведения полисов;

-подсистема бухгалтерского учета;

-подсистема выплат;

-подсистема перестрахования;

-подсистема бюджетирования;

-подсистема аналитической отчетности;

-подсистема администрирования;

-подсистема автоматической пролонгации полисов;

-подсистема "зарплата и кадры".

Платформа

За шесть лет страховая информационная система эволюционировала вслед за ростом компании и выходом на новые рынки. Помимо изменений, связанных с содержанием бизнеса компании, менялась и технологическая база. Первый качественный скачок был сделан при переходе с СУБД Interbase на платформу Oracle. В 1999 году стал ощущаться недостаток серверных мощностей: многократно выросли объемы данных и количество пользователей. После почти полугодовой проработки вопроса было принято решение о переходе с ПК-сервера на Unix-платформу компании Hewlett-Packard. Как объясняет Чемисов, выбор поставщика был обусловлен главным образом тем, что НР имеет в своем арсенале весь спектр необходимого оборудования, начиная с настольных систем и заканчивая дисковыми массивами и носителями для архивного хранения данных.

Следующий этап технологической эволюции был завершен совсем недавно. Зависимость бизнеса компании от нормальной работы информационной системы стала настолько велика, что ее простои уже абсолютно недопустимы. Для обеспечения бесперебойной работы был реализован проект по созданию кластера на базе серверов НР 9000. Помимо надежности, новый комплекс должен послужить платформой для перевода информационной системы на трехзвенную архитектуру. У компании 123 филиала по всей стране, и для того чтобы не распылять серверные мощности и упростить масштабирование, настройку, администрирование и освоение системы пользователями она изначально была реализована таким образом, что вся обработка данных сосредоточена в центре, а на местах функционируют только клиентские модули. Однако сегодня те же задачи масштабирования и повышения производительности требуют сделать архитектуру системы более эффективной, разделив бизнес-логику и логику данных. В отказоустойчивой конфигурации предусмотрены два узла кластера. В штатном режиме на одном из них функционирует сервер приложений BEA WebLogic, на другом сервер баз данных Oracle. В случае отказа одного из аппаратных серверов происходит перезапуск Oracle или WebLogic на другом сервере, и временно сервер баз данных и сервер приложений функционируют на одном узле кластера.

Помимо двухузлового кластера комплекс включает две территориально разнесенные дисковые подсистемы, на которые параллельно идет запись информации. Система хранения организована по принципам SAN с поддержкой резервного копирования и восстановления данных. Кроме обеспечения отказоустойчивости, аппаратная платформа предусматривает наращивание производительности основной системы без замены действующих серверов. Установленные серверы обладают большими возможностями для дальнейшего расширения путем установки дополнительных процессоров, модулей памяти и т.д. В результате потенциально с информационной системой РЕСО сможет работать несколько тысяч человек, что очень важно для обслуживания многочисленных агентов.

Проект реализован компанией TopsBI, с которой «РЕСО-Гарантия» сотрудничает около двух лет. Как объясняет Чемисов, в этом партнере привлекает, прежде всего, комплексность, а также возможность получить «из одних рук» услуги разного профиля, от поставок и технической поддержки оборудования до администрирования сервера базы данных. В РЕСО имеется собственный специалист по Oracle, а сотрудники информационно-вычислительного центра прошли обучение кластерным технологиям НР. Вместе с тем, объемы сервисного обслуживания, возложенные на TopsBI, позволяют говорить об аутсорсинге ИТ-инфраструктуры РЕСО.

**Проблемы нового дня**

Сегодня в страховом бизнесе страны происходят перемены, которые могут оказать существенное влияние на ситуацию с автоматизацией страховых компаний. Прежде всего, это вступление в силу закона «Об обязательном страховании автогражданской ответственности», который стимулирует резкий рост количества договоров на страхование. А это означает катастрофический рост объемов данных и появление других задач, решение которых невозможно без эффективных информационных систем. Еще один важный фактор — изменение правил бухгалтерского и налогового учета и движение в сторону международных стандартов учета и отчетности. Достижение большей финансовой прозрачности компании для акционеров и руководства требует освоения новых методологий учета и построения совершенной информационной платформы с развитой аналитической подсистемой.

По оценкам специалистов, общее состояние автоматизации страховой отрасли в России слабое. Под влиянием объективных факторов потребности в информационных системах у страховых компаний растут, а спрос, как известно, рождает предложение. По мнению Алексея Чемисова, большинство сегодняшних российских разработок эти потребности не смогут удовлетворить из-за недостаточного отражения всех тонкостей страхового бизнеса. Но ситуация может измениться, поскольку у страховщиков появляются серьезные стимулы для инвестирования в автоматизацию. Трудно оценить шансы западных компаний, продукты которых остаются слишком дорогими для отечественного клиента, и потому, вероятно, в ближайшее время не так активно будут адаптироваться под специфику российского страхового рынка. Остается наблюдать за развитием конкуренции между ИТ-компаниями, которые начнут предлагать страховому бизнесу свои программные решения. Пока же страховщикам приходится рассчитывать на собственные силы. Опыт «РЕСО-Гарантия» демонстрирует, что такой подход отнюдь не обречен на неудачу.

**О роли информатизации в страховой компании.**

При внешней идентичности услуг — страхование жизни и недвижимости, медицинское страхование, автострахование и т.п. — страховые компании (их в стране около полутора тыс.) кардинальным образом отличаются друг от друга организационной структурой и внутренними технологиями реализации страховых продуктов, что осложняет и без того непростую задачу автоматизации страхового дела.

Компания «РЕСО-Гарантия» одновременно и агентская, и ритейловая. Информационная система РЕСО, с одной стороны, должна была разрабатываться с учетом этих особенностей, а с другой, была призвана стать важнейшим фактором для их успешного развития.

В агентской компании продажи построены на привлечении большого количества агентов. В страховой компании, где все продажи сосредоточены в офисе, количество договоров в месяц может исчисляться единицами. В РЕСО фактическую продажу страховой услуги осуществляет агент, которых у компании около 10 тыс., что и определяет объемы данных по заключаемым договорам, проходящим через систему автоматизации. Благодаря решению, реализованному в РЕСО, деятельность каждого агента прозрачна для центрального офиса. Система обеспечивает, в частности, автоматический расчет агентской комиссии, которая зависит от суммы заключенного договора и условий проплаты и, благодаря интегрированности всех модулей, сразу отражается в бухгалтерских документах и учитывается при расчете зарплаты агента.

Как поясняют в РЕСО, ни одно западное решение для страховых компаний не смогло бы без специальной настройки реализовать определенные особенности работы российских страховых компаний. Характерный пример — разница в полномочиях страховых агентов. Только в России агент имеет право выдавать страховой полис: в Европе его возможности ограничены обсуждением с клиентом условий страхования, а оформление полисов осуществляется в офисе компании. Соответственно, система автоматизации для российской компании должна реализовать другой алгоритм работы с полисами. В РЕСО в перспективе информационная система предоставит агентам возможность работать напрямую с данными по своим клиентам, их полисам и т.д.

По количеству агентов «РЕСО-Гарантия» — вторая в России компания после «Росгосстраха». В 230 филиалах и агентствах, работающих по новым принципам, агенты собраны в мини-коллективы под управлением менеджера-агента. Простота администрирования этих рабочих агентских групп достигается благодаря прозрачности, которую обеспечивает информационная система. Менеджер может получить отчеты по динамике продаж каждого агента, качеству заключенных им договоров, данные по его клиентам. Такая агентская сеть с менеджерскими продажами хорошо управляема, что положительным образом сказывается на динамике продаж компании в целом.

Еще одна особенность «РЕСО-Гарантия» состоит в том, что компания активно работает на ритейловом рынке, заключая помимо сделок с крупными корпоративными клиентами множество небольших по объему договоров с частными лицами. В РЕСО застраховано более 80 тыс. домов и квартир, до 100 тыс. застрахованных по добровольному медицинскому страхованию. Около 440 тыс. договоров было заключено в прошлом году по страхованию выезжающих за рубеж. На конец 2002 года имелось свыше 120 тыс. договоров по добровольному автострахованию, а за первые три месяца действия Закона об обязательном страховании автогражданской ответственности было застраховано свыше 385 тыс. человек. Только наличие информационной системы, которая позволяет автоматизировать все эти небольшие по объему, но связанные с обработкой значительного количества данных платежи, позволяет развивать и расширять ритейловый бизнес. Система дает возможность управлять портфелем услуг, предоставляет технологию контроля, базу для аналитиков компании, которые определяют тарифы и могут оперативно вносить коррективы. В программе реализованы возможности выполнения разных срезов и проведения анализа по страховому продукту, по региону, по агенту, по агентству, по партнеру.

Идеология информационной системы компании определяет отношения центрального офиса с филиалами, их директорами, агентской сетью и менеджерами. Система позволяет контролировать деятельность всех 230 филиалов и агентств посредством только программных инструментов, видеть их рентабельность, доходность, анализировать ошибки и недоработки. Благодаря аналитическим возможностям системы центральный офис имеет механизм постановки задач филиалам на основе алгоритмов расчета их реальных продаж и контроля выполнения планов.

Информационная система позволила усовершенствовать организационную структуру компании. Если раньше многочисленные отделы РЕСО вели дела по различным областям страхования, никак не координируя свою деятельность с тем, что происходило в других подразделениях, то с внедрением системы все эти «перегородки» удалось сломать. Создан единый центр обслуживания клиентов, где сконцентрированы все специалисты по страхованию, прошедшие предварительную переподготовку с целью расширения своих компетенций. Знание информационной системы, которая объединяет процессы по всем страховым продуктам, было одним из главных элементов повышения квалификации. Очень часто разным отделам приходилось работать с одними и теми же клиентами, а сегодня универсальные возможности нового центра обслуживания способствуют оптимальному распределению ресурсов компании и повышению эффективности бизнеса в целом. Например, на предприятии, которое обслуживает РЕСО, может быть автопарк, где необходимо автострахование, и тысячи сотрудников, для которых заключаются договора по страхованию от несчастных случаев. Универсализм специалистов и продвижение стандартных страховых продуктов позволит компании перейти в перспективе к комплексной страховой защите клиента, как корпоративного, так и индивидуального. В результате компания, с одной стороны, получит значительную экономию с точки зрения затрат на продажи. С другой, обеспечит важный фактор защиты собственной экономической безопасности, поскольку комплексное обслуживание способствует постоянству не только клиентуры, но и продавцов услуг. Если клиент застраховал в компании более одного объекта, переманить его в другую страховую компанию будет непросто. Если агент начал работу с компанией по нескольким страховым продуктам, ему трудно будет принимать решение о смене работы.

**Технологии страхования**

Факт активизации страховых компаний по внедрению информационных систем подтверждает целый ряд сообщений.

-Группа компаний TopS BI совместно с эстонской компанией AS Akriform создала СП "ТопС Финансовые Системы" (TFS), которое специализируется на разработке и внедрении систем автоматизации страховых компаний. Среди проектов TFS информационная система для страховой компании "Москва", где AS Akriform внедряет собственную систему комплексной автоматизации процессов страхования UNICUS. Совместное предприятие выступает в роли бизнес-консультанта данного проекта и обеспечивает разработку бизнес-процессов для внедряемых страховых продуктов, а также постановку задач разработчикам программного обеспечения. Объявлено, что в TFS завершили тестирование программного обеспечения подсистемы продажи и учета полисов страхования авиапассажиров, что позволит начать использование этого модуля системы в режиме промышленной эксплуатации. Вслед за этим начаты работы по созданию ИТ-инфраструктуры, которая обеспечит масштабируемость информационной системы компании "Москва". На основе UNICUS компания TFS реализует также автоматизированную систему продажи полисов обязательного страхования автогражданской ответственности для филиальной сети страховой группы "Спасские Ворота".

-Компания КРОК стала победителем конкурса на право разработки и внедрения автоматизированной информационной системы Российского союза автостраховщиков (РСА), создание которой связано с принятием закона "Об обязательном страховании автогражданской ответственности". В задачи системы входит формирование единой информационной базы Союза и обеспечение взаимодействия более 60 входящих в него столичных и региональных компаний. С помощью информационной системы будет производиться сбор статистических данных о водителях, машинах и дорожно-транспортных происшествиях, анализ и расчет экономически обоснованных страховых тарифов, ведение страховой истории автовладельцев и эксплуатируемых ими машин. Система позволит обрабатывать данные по 100 млн. договоров страхования и 100 млн. объектов учета.

-Страховая компания "Прогресс-Гарант" приступила к созданию корпоративной информационной системы. В качестве основы для автоматизации управления финансами компании были выбраны компоненты mySAP Business Suite и пакета решений для страхового бизнеса SAP for Insurance. Внедрение модулей SAP для автоматизации финансов и контроллинга позволит автоматизировать процессы ведения бухгалтерского учета и отчетности по российским и международным стандартам, налогового учета, обрабатывать входящие и исходящие платежи и т.д. Предполагается реализовать функциональность "Сборы и выплаты" пакета SAP for Insurance, с помощью которой осуществляется выставление счетов клиентам страховой компании, сбор платежей и разнесение входящих платежей по начисленным страховым премиям, анализ задолженностей и выставление клиентам напоминаний об оплате, взаиморасчеты с агентами и брокерами, обработка исходящих платежей по страховой деятельности. Генеральный подрядчик - компания "Сибинтек". Проектная команда будет выполнять субподрядные работы с привлечением западных специалистов, имеющих опыт внедрения решений SAP в области страхового бизнеса. Реализация корпоративной информационной системы в головной конторе "Прогресс-Гарант" будет осуществляться до конца второго квартала 2004 года. Планируется, что в дальнейшем система будет внедрена и в региональных подразделениях.

**"Росгосстрах" автоматизировала свою деятельность**

В компании "Росгосстрах" введена в промышленную эксплуатацию корпоративная информационная система "АРМ Страховщика" (версия 2.0), позволившая автоматизировать основные бизнес-процессы оперативной деятельности страховой компании. Система разработана совместно "Росгосстрахом" и компанией TopS BI на основе технологий Oracle Database Lite и Java. Главное ее назначение - автоматизация процессов учета договоров страхования, оформления страховой документации, расчета страховых выплат, сбора и анализа статистической и иной информации, формирования отчетности. В частности, автоматизирован централизованный учет и анализ договоров страхования общего типа и ОСАГО, расчет страхового тарифа и страховой премии, формирование документов на основе принятых форм, урегулирование убытков, расчет резервов, формирование необходимой внутренней и внешней отчетности и др. Главной особенностью данного проекта в TopS BI считают реализованную на основе Oracle Database Lite подсистему синхронизации данных между подразделениями и центральным офисом компании при помощи offline-репликации по электронной почте. Данное решение позволило "Росгосстраху" внедрить распределенную систему в своих региональных офисах и отделениях в условиях существующих у них коммутируемых каналов связи низкого качества без потери оперативности и уровня качества синхронизации. На сегодняшний день систему используют около 7 тыс. сотрудников компании в более чем 1,8 тыс. региональных офисах и отделениях, расположенных по всей территории России, а в центральной базе данных собрано более 40 млн. договоров страхования.

Продуктов по автоматизации процессов в страховании на рынке мало, а имеющиеся системы требуют существенной настройки.

Страховой рынок достаточно закрытый, и компании не стремятся делиться опытом успешным или неуспешным по автоматизации своих бизнес-процессов. Сложная предметная область, отсутствие стандартов и часто меняющаяся правовая база приводят к тому, что продуктов по автоматизации процессов в страховании на рынке мало, а имеющиеся системы требуют существенной настройки — у каждой страховой компании своя специфика, свои отчетные формы, представления о том, как должны быть организованы бизнес-процессы.

Эти проблемы касаются и обязательного страхования автогражданской ответственности. Казалось бы, в ОСАГО все стандартизировано ввиду наличия достаточно жесткой законодательной базы.

«Включение ОСАГО в комплексный пакет автострахования, а также динамичное развитие бизнеса и отчетность, требуемая Российским союзом автостраховщиков и законодательно установленная, существенно усложняют задачу, делают ее более интересной», — считает Михаил Лебедев, директор по производству линии Master компании «Диасофт», представившей продукт по автоматизации страховой деятельности Master INSURANCE.

Проблемами, которые могут возникнуть при внедрении комплексных информационных систем, а также путями их решения поделился Виктор Базанов, начальник отдела развития технологий СК «Согласие»: «К сожалению, опыт по внедрению систем автоматизации ОСАГО позаимствовать было не у кого, и мы сталкивались с теми же проблемами, которые наверняка испытывают и другие компании. Несмотря на предварительную детальную проработку всех этапов проекта, оказалось, что проект масштабный и затрагивает все бизнес-процессы, включая другие виды страхования».

Одной из основных проблем, по мнению Базанова, является низкая эффективность управления проектами. Это проблема не только софт­верных компаний, но и заказчиков, и причин, как считает он, две: команда проекта либо плохо образована, либо занята на выполнении проекта частично. Отсутствие опыта управления проектом, в том числе и ИТ-проектом, со стороны заказчика приводит к невозможности четко и грамотно сформулировать условия в договоре, четко формировать позиции компании, жестко сформулировать требования к результатам проекта с точностью до описания бизнес-логики автоматизированных функций. В результате сроки внедрения затягиваются и, как следствие, растет бюджет. Увеличение сроков внедрения проекта ведет к необходимости учесть поток новых дополнительных требований, а также изменений в законодательстве и требованиях РСА;

Необходим контроль обоснованности и экономической целесообразности внесения в проект новых дополнительных требований. В идеале все требования должны быть собраны и закреплены на предварительном этапе. Поскольку бизнес развивается, появляется набор новых функций, которые нужно встроить в проект, например, в «Согласии» спустя три месяца после начала проекта по автоматизации ОСАГО были введены новый регламент по агентским договорам и расчетам с агентами и новая дисконтная программа, затронувшая и ОСАГО;

Сроки внедрения проекта выросли в два-три раза. В настоящее время заканчивается опытно-промышленная эксплуатация, идет сбор требований и анализ внештатных ситуаций, разрешаются споры с исполнителем о том, что считать ошибкой, а что недостатком системы или дополнительным требованием, и кто за это должен платить.

Поскольку внедрение комплексной информационной системы — основного инструмента для поддержки бизнес-процессов — проект с большими инвестициями, для снижения затрат необходимо перейти на обслуживание системы собственными силами. То есть необходимо параллельно с внедрением обучить ИТ-специалистов страховой компании разработке бизнес-приложений.

**Немного о технологии**

Комплексная система Master Insurance основана на трехзвенной архитектуре, в которой выделяется сервер приложений, СУБД и клиентская часть. Ее преимущество состоит в том, что клиентская часть может быть любой, как разработанной с помощью средств «Диасофт», так и реализованная и на любом другом средстве программирования. Наличие распределенной базы данных позволяет разделять, расслаивать базу по филиалам. Использование нескольких серверов дает возможность масштабировать нагрузки, скажем, на каждые 50 пользователей организовать новый сервер.