

УДК 004.42

Ольховская О. Л., Доброжеланова Я. Ю.

РАЗРАБОТКА СИСТЕМЫ АВТОМАТИЗАЦИИ РАБОЧЕГО МЕСТА СПЕЦИАЛИСТА ПО УРЕГУЛИРОВАНИЮ УБЫТКОВ В СТРАХОВОЙ КОМПАНИИ

Процесс автоматизации деятельности страховых компаний, позволяет повысить ее конкурентоспособность и эффективную разработку новых бизнес – моделей, улучшить качество обслуживания клиентов и возмещения убытков, а также поднять уровень эффективности продаж и введения продвинутых методов вознаграждения и мотивации.

Информационные системы в страховании призваны обеспечить сквозную автоматизированную поддержку всех бизнес-процессов страховой компании. Следовательно, на текущий момент процесс автоматизации страховых компаний является неотъемлемой частью их развития. Благодаря информационным технологиям удается выстроить контроль и порядок работы филиальной сети страховой компании. А применение новых механизмов и процессов позволяют увеличивать конкурентоспособность и сервис. Одним из таких механизмов является внедрение автоматизированного урегулирования убытков.

Современные ИТ-решения по автоматизации работы специалиста по урегулированию убытков разнообразны, как по масштабности, так и по предоставляемым функциям. Но данные продукты имеют высокую рыночную стоимость, требуют квалифицированного специалиста и значительных затрат на обслуживание и поддержание жизнедеятельности. Некоторые продукты имеют узкую направленность [1–3]. Следовательно, возникает необходимость в разработке нового, более гибкого инструментария, дающего возможность наиболее продуктивно осуществлять с клиентами урегулирование отношений по отклонению или удовлетворению компенсационных требований при наступлении страховых случаев, от ввода необходимой информации до оформления отчетности.

Цель статьи: разработка системы автоматизации рабочего места специалиста по урегулированию убытков в страховой компании.

В качестве инструментария для разработки системы автоматизации рабочего места специалиста по урегулированию убытков в страховой компании использована среда визуального программирования Borland Delphi. Сегодня большим преимуществом приложений, разрабатываемых в среде, стала доступность использования как реляционного, так и навигационного программирования при работе с данными. Такую возможность приложениям Delphi предоставляет ядро процессора баз данных Borland Database Engine (BDE). Использование реляционного метода обработки баз данных позволяет манипулировать большими выборками информации и легко проводить групповые операции. Навигационные методы дают приложению преимущества быстрого доступа к отдельным полям и записям таблиц баз данных [4–5].

Функционал системы автоматизации рабочего места специалиста по урегулированию убытков в страховой компании следующий:

1. Учет дел по урегулированию убытков.
2. Ввод, редактирование и учет объектов страхования.
3. Мониторинг и контроль процесса сбора документов.
4. Учет архива дел по урегулированию убытков.

1. Учет дел по урегулированию убытков (рис. 1):

– позволяет осуществлять ввод, редактирование и учет в системе дела по урегулированию страхового события в рамках страхового продукта и договора страхования (действующего страхового полиса);

- включает возможность ввода и просмотра информации по объекту страхования, страхователю, страховому событию, виду уведомления, статусе дела;
- позволяет вносить суммы страхового возмещения с возможностью формирования заявления на выплату с учетом портфеля документов, необходимых для заведения дела;
- импорт и печать заявления на выплату;
- настройка перечня документов в зависимости от вида страхования, рисков и объекта страхования;
- в зависимости от страхового продукта разрешается задавать дополнительные параметры дел по урегулированию с правилами их заполнения;
- система позволяет наладить форму и стадии дела по урегулированию под конкретный процесс урегулирования в рамках правил по конкретному виду страхования.

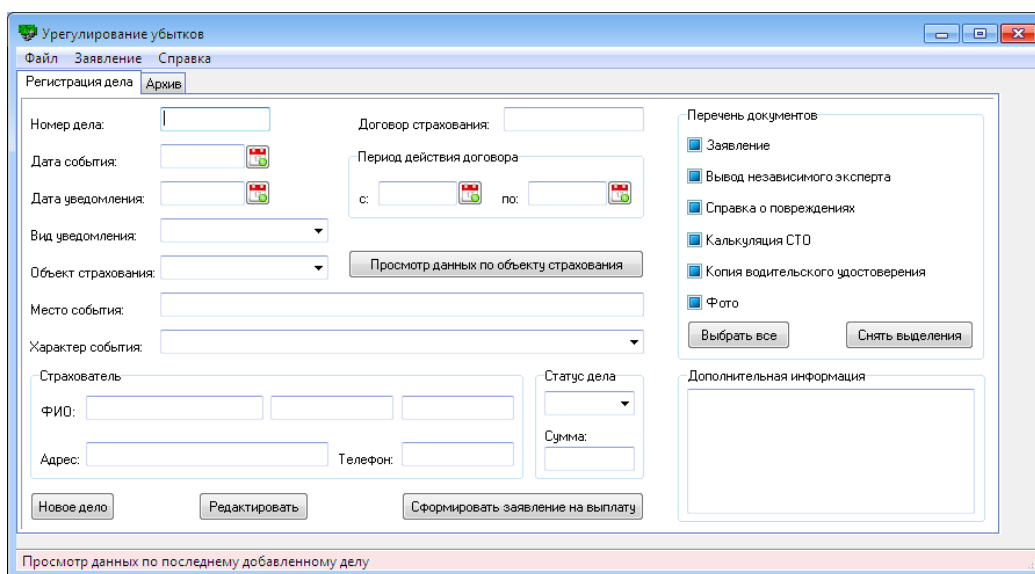


Рис. 1. Регистрация дела в системе

2. Ввод, редактирование и учет объектов страхования:

- позволяет создать страховой объект и задавать для него структуру учета в системе в зависимости от вида: транспортное средство, имущество, здоровье (рис. 2, а);
- позволяет добавлять, удалять или редактировать данные из списка филиалов (рис. 2, б);
- позволяет выбирать из перечня типов транспортного средства необходимый (рис. 2, в);
- позволяет на основе списка базовых рисков сформировать набор страховых покрытий, которые допускаются для определенного объекта страхования в рамках страхового продукта (рис. 2, г);
- позволяет производить ввод и учет информации в системе о: водителе транспортным средством на момент страхового события, содержании имущественного требования, взаиморасчетах между страховщиком и страхователем и реквизитах для осуществления взаиморасчета.

3. Мониторинг и контроль процесса сбора документов:

- при вводе данных осуществляется контроль полноты данных, проверка данных;
- используются автоматические правила расчета, которые облегчают заполнение информации;
- используются автоматические правила дублирования данных, которые облегчают заполнение информации;
- мониторинг и контроль процесса сохранения данных в системе;
- мониторинг и контроль архивных дел в системе.

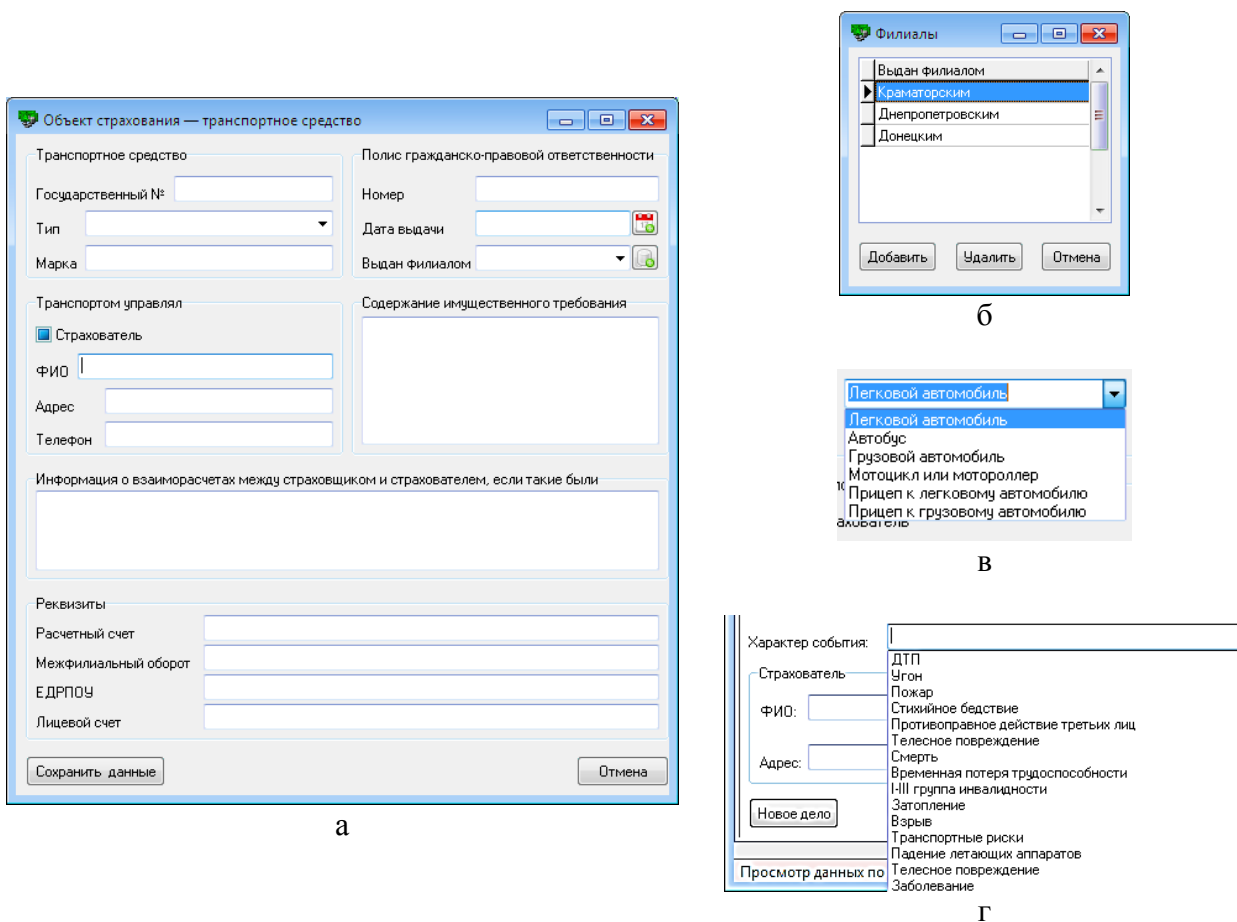


Рис. 2. Ввод и редактирование объекта страхования в системе:
 а – форма для внесения информации по объекту страхования (Объект страхования – Транспортное средство); б – окно для редактирования данных таблицы «Филиалы»; в – типы транспортного средства; г – перечень страховых рисков

4. Учет архива дел по урегулированию убытков (рис. 3).

- автоматизированный учет архивных дел;
- позволяет просматривать, удалять и редактировать архивные дела из общего списка;
- существует возможность поиска дела по фамилии страхователя.

Описание системного меню программного продукта.

Пункт меню «Файл» (рис. 3, а) предназначен для закрытия системы в целом.

Пункт меню «Заявление» (рис. 3, б) позволяет сформировать заявку на выплату и сохранить ее в формате *.rtf.

Пункт меню «Справка» содержит краткую информацию о системе (подпункт «Кратко о программе») и краткое руководство пользователя в подпункте «Работа с программой».

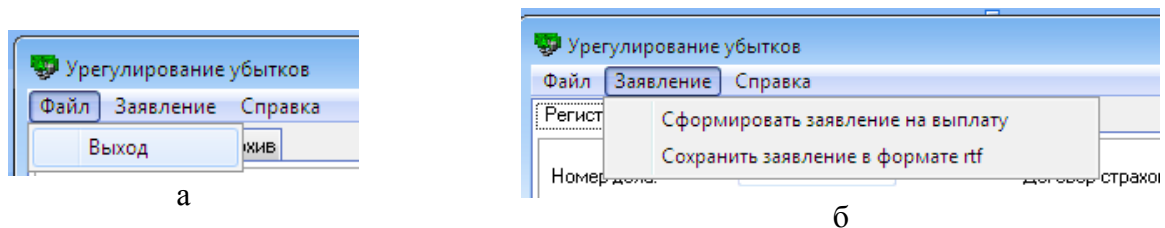


Рис. 3. Системное меню

Таким образом, разработан современный, мощный, гибкий инструмент для автоматизации учета основных аспектов процесса урегулирования в страховой компании, который позволяет:

- систематизировать получение документации, иметь доступ к ним и сохранять их в электронном виде;
- устанавливать систему автоматизированных «правил» обработки поступающих заявлений;
- обеспечивать отдел урегулирования средствами контроля внутри подразделения;
- обеспечивать средствами контроля руководство отдела урегулирования;
- оптимизировать работу с заявлениями, а также процесс оформления «дел по урегулированию»;
- свести практически к нулю ошибки при работе с данными, которые случаются вследствие человеческого фактора;
- исключить возможную утрату документации;
- сделать более прозрачным процесс для клиента;
- противостоять мошенническим действиям;
- повысить качественный уровень информации и понизить себестоимость процесса урегулирования;
- предложить качественный сервис для партнеров и клиентов.

ВЫВОДЫ

Разработана система автоматизации рабочего места специалиста по урегулированию убытков в страховой компании. Позволяет увеличить скорость обработки документов и принятия решения о выплате, тем самым сократить сроки взаиморасчетов между партнерами (это ключевой момент во взаимоотношениях страхователя и страховщика); создает прозрачность процесса урегулирования убытков, так как предоставляет возможность просмотра статуса дела и процесса урегулирования убытков; предоставляет клиентам и партнерам информацию о процессе урегулирования убытков, что в целом способствует улучшению коммуникации с партнерами и сотрудниками компании.

Использование такого программного комплекса окажет позитивный эффект на работе не только лишь в техническом отношении, но и, с учетом новых возможностей, обеспечит экономию временных и финансовых затрат, избавит от возможных ошибок, а также даст возможность предоставлять клиентам более качественный сервис.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Продукты для страховой деятельности [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.cs ltd.com.ua/ru/products/for-insurance.html>.*
2. *OpenClaim – Автоматизация урегулирования убытков [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.qbix.ru/index.php/products/24>.*
3. *Конкурентоспособность страховщиков повысит автоматизация [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://allbe.org/konkurentosposobnost-straxovshikov-povyisit-avtomotizaciya/>.*
4. *Байсангуров С. И Delphi 7. Учебный курс / С. И. Байсангуров. – М. : ИНФРА-М, 2007. – 720 с.*
5. *Дарахвелидзе П. Г. Программирование в Delphi 7 / П. Г. Дарахвелидзе, Е. П. Марков. – СПб. : «БХВ-Петербург», 2003. – 785 с.*