

Майбутнє страхового ринку України: код доступу – інформаційні технології



Страхові компанії – це IT-компанії”: Сьогодні технології відіграють ключову роль у розвитку страхового бізнесу. Проте чи готові українські страхові компанії до цифрової трансформації? Про це ми поговорили з **Олександром Петриченко**, засновником і CEO IT-компанії ProfITsoft, яка спеціалізується на розробці програмного забезпечення для європейського страхового ринку. Вийшло достатньо відверте та цікаве інтерв'ю.

Україна не відстає технологічно, але відстає ментально

Ваша компанія працює на європейському ринку, зокрема у сфері страхування. Як ви оцінюєте рівень цифровізації страхового бізнесу в Україні порівняно з Європою?

– З технологічної точки зору, український страховий ринок не відстає від європейського. Ми надаємо послуги німецьким страховим компаніям – одному з найрозвинутіших ринків у світі. Вони використовують ті самі технології, підхо-

ди до автоматизації, які доступні й українським компаніям. Тобто, у нас є всі необхідні інструменти та компетенції.

Але основна проблема – ментальність керівництва та акціонерів українських страхових компаній. У багатьох із них немає розуміння, що страхова компанія сьогодні – це, по суті, IT-компанія. Якщо 10-15 років тому інформаційні технології були просто “допоміжним засобом”, то зараз без якісної автоматизації бізнес не може бути конкурентоспроможним. У Європі це усвідомлюють. В Україні – ні.

Чому страхові компанії не використовують усі можливості технологій?

Якщо технології є, що заважає їх повноцінному впровадженню?

– Дуже хороший приклад – рішення, які ми розробляли для українського ринку. Це комплексна система, що покриває всі бізнес-процеси страхової компанії – від продажів, перестраховування, фінансового обліку, інтеграції з маркетинговими, мобільних додатків до автоматизації звітності та інтернет-продажів.

Здавалося б, ось готове рішення, яке дозволяє значно підвищити ефективність компанії. Але реальність така: за всі роки роботи з українськими страховими компаніями жодна з них не використала систему повністю (а ми співпрацювали за цей час близько з 30 страховими компаніями). Максимальне впровадження, яке ми бачили, – 30% функціоналу.

Більшість обирає лише окремі модулі, наприклад, автоматизацію продажів чи інтеграцію з певними платформами, але не більше. А деякі компанії впроваджують лише найнеобхідніше, залишаючи більшість процесів у напівавтоматичному режимі.

Це дуже добре ілюструє низьку технологічну зрілість ринку. Якщо навіть уже готові IT-рішення компанії не використовують повною мірою, що говорити про більш інноваційні технології – штучний інтелект, прогнозу аналітику, автоматизоване управління ризиками?

Диверсифікація технологій – запорука стійкості

Який вихід із цієї ситуації? Як страхові компанії можуть побудувати ефективну IT-стратегію?

– Перший і найважливіший крок – змінити підхід до управління IT-інфраструктурою. Не можна покладатися на одне рішення чи одного постачальника. В ідеалі страхова компанія має вибудувати диверсифіковану IT-екосистему:

– Власний IT-департамент – навіть невелика команда з 2-3 фахівців уже значно покращить ситуацію.

– Кілька програмних рішень від різних постачальників – не варто робити ставку на одну платформу.

– Аутсорсинг IT-команд – залучення досвідчених команд, які спеціалізуються на страхових технологіях.

Такий підхід забезпечить гнучкість, стійкість до ризиків та швидкість адаптації до змін ринку.

Чи готові страхові компанії навчати своїх спеціалістів ІТ-інструментам?

Ви запустили безкоштовний курс для страхових компаній. Який результат він показав?

– Так, ми провели безкоштовний навчальний курс, мета якого була – дати страховику глибоке розуміння цифрових процесів і навчити його працювати з автоматизованими рішеннями.

Результати курсу цікаві:

– 80 заявок на участь – начебто є інтерес до навчання.

– 30 людей завершили курс – це вже тривожний сигнал.

– Лише 7 учасників отримали сертифікати, пройшовши всі випробування та тести.

Для такого великого страхового ринку ці цифри виглядають недостатньо високими. Якщо навіть безкоштовний курс, який міг би допомогти компаніям підготувати своїх спеціалістів до сучасних технологій, не викликав масового ажіотажу, то про що ми можемо говорити в контексті повноцінної цифрової трансформації?

Ринок ІС і реалії впровадження сучасних систем

Олександр, підкажіть, як наразі виглядає ситуація з глибиною розуміння та впровадження комплексних систем автоматизації в українських страхових компаніях? І чи бачите ви тенденцію відмови від ІС?

– Дякую, цікаве питання. Спробую відповісти через один із реальних кейсів – без прикрас і вигадок.

Нещодавно ми розпочали впровадження нашої системи в одній зі страхових компаній. Я давно знаю акціонерів і керівників, вони багато років чувають від мене одну й ту саму думку: страхова компанія сьогодні повинна мислити як ІТ-компанія. І, здається, вони готові цю ідею реалізувати.

Та на практиці все виявляється складніше. Компанія формує команду для впровадження — це стара команда, яка довго працює в бізнесі, але майже не має ІТ-досвіду. Залучають менеджера рівня заступника голови правління, який одночасно курує ще десяток напрямків — і це вже перша помилка. У людини фізично немає ресурсу зосередитись на ІТ-трансформації.

Далі — команда починає впровадження, не вивчивши продукту, не виділяючи на це час, без чіткої стратегії. І це — друга типова помилка: як можна

завпровадити сучасну систему, не розібравшись у ній?

Третій момент — залежність від ІС. У багатьох страхових компаніях це рішення адаптоване під їхні потреби, особливо бухгалтерські. І хоча це продукт, який уже заборонений до використання, багато хто не готовий від нього відмовитися. Бухгалтерія його любить, і це часто визначає вектор ІТ-стратегії. Заступник голови Правління, який курує впровадження ІТ-стратегії, теж має позитивний досвід з ІС — і нове рішення сприймається як складніше, дорожче, “незрозуміле”.

Це і є головна проблема — відсутність інституційного розуміння, що без повної цифровізації компанія не буде конкурентною.

У своїй компанії ще п'ять років тому я зіштовхнувся з таким же опором: ми вирішили перевести бухгалтерію на інші софти й принципи роботи. І знаєте, що сталося? Довелося звільнити всіх, хто опирався змінам. Повністю передали цю функцію на аутсорсинг двом спеціалізованим компаніям. Зараз у нас усе цифровізовано, дані зберігаються на хмарних серверах, і щороку ми проходимо аудит у незалежних експертів — і в Україні, і в Польщі.

Ось такий має бути підхід. Якщо компанія боїться змін, тримається за ІС, не готова будувати сильну ІТ-архітектуру — то жодна автоматизація не врятує. Бо головне — не технологія, а готовність керівництва її прийняти

Висновок: без ІТ немає майбутнього

Ваш прогноз: що чекає на українські страхові компанії у найближчі 2-3 роки?

– Виживуть лише ті, хто зробить ІТ-стратегію своїм пріоритетом. Хто навчиться гнучко використовувати технології, наймати сильних ІТ-фахівців, працювати з різними постачальниками та адаптуватися до нових реалій.

Ринок змінюється дуже швидко. І якщо українські страхові компанії хочуть залишатися конкурентоспроможними, вони повинні вже зараз будувати сильні технологічні команди і працювати з професійними ІТ-партнерами.

ІТ-інфраструктура: час приймати рішучі рішення

Якщо у вас немає власного ІТ-фахівця, ІТ-директора чи ІТ-департаменту, навіть якщо ви невелика страхова компанія, прямо зараз варто прийняти вольове рішення і створити його.

Для компанії, які входять у ТОП-від 10 до 30 українського ринку, мінімально необхідна структура ІТ-напряму виглядає так:

– Власний ІТ-департамент із 2-3 фахівців.

– Дві зовнішні команди по 2-3 спеціалісти.

Це можна організувати за різними принципами:

– Розподілити підрядників за напрямками бізнес-процесів.

– Забезпечити перетин знань між командами, щоб у разі необхідності одна могла підхопити процеси іншої.

– Одну команду орієнтувати на веб та мобільні рішення, а іншу — на внутрішні бізнес-процеси та бекенд.

Якщо ви власник, керівник або член Ради директорів великої страхової компанії, у якої вже є ІТ-департамент із великою кількістю фахівців, то теж варто зробити важливий крок до диверсифікації.

– Оптимізувати внутрішній ІТ-відділ, залишивши у штаті 30% ключових фахівців.

– Залучити 2-3 зовнішні команди, які або спеціалізуються на певних технологіях, або можуть провести аудит, надати рекомендації та допомогти в їх реалізації.

Зовнішні ІТ-команди – не ризик, а перевага

Не варто боятися залучення зовнішніх підрядників до автоматизації ваших процесів. Це абсолютно нормальна практика.

Якщо подивитися на наш особистий досвід кожного управління фінансами, ніхто не панікує, що використовує одразу кілька банків. Ми вибираємо банк залежно від його сильних сторін: Зручність інтерфейсу в одному; Швидкість переказів в іншому; Кращі умови валютних операцій у третьому; Кредитні продукти у четвертому.

Точно так само можна і потрібно будувати ІТ-екосистему страхової компанії.

Технології розвиваються настільки швидко, що навіть якщо якась зовнішня команда отримає знання про ваші бізнес-процеси, через пів року ці знання застаріють. Справжню цінність має не секретність, а швидкість впровадження.

Страхові компанії, які першими оволодіють новими технологіями, отримають конкурентну перевагу. Світовий фінансово-страховий ринок вже давно випередив Україну у швидкості впровадження інновацій.

Тому замість того, щоб боятися зовнішніх ІТ-підрядників або “витоку знань”, краще поставити собі інше питання: «Чи встигнете ви впровадити передові рішення і отримати прибуток від їх використання?»

Це і є головна конкурентна гра на страховому ринку майбутнього.