



**Александр ПЕТРИЧЕНКО**  
 Генеральный директор ООО «ПрофИТсофт»  
 кандидат технических наук

# **BACK-OFFICE и FRONT-OFFICE или один день из жизни современной страховой компании**

**На открытой террасе одного из киевских бизнес-центров сидели два человека и что-то обсуждали. Это были основной акционер страховой компании «Самая Прогрессивная» и ее Председатель Правления, а обсуждали они квартальный отчет и другие текущие вопросы...**

Два года назад в компании была внедрена комплексная информационная система, поэтому Председатель Правления вынул из портфеля не кипу бумаг, а современный электронный планшет, вошел под своим логином в систему, выбрал в меню «Отчетность» пункт «Бланки (Общий отчет по бланкам)» и протянул гаджет акционеру. Тот быстро взглянул на стройные ряды цифр и заинтересовался строчкой «Количество испорченных бланков». Один «клик» — и он увидел информацию по выбранному параметру о филиалах, выделил Житомирский и открыл список агентов, при работе которых была допущена порча бланковой продукции. Выбрав того, кто испортил всего один бланк, увидел комментарий, почему это произошло.

Акционер был доволен, а Председатель Правления продолжил:

— На сегодняшний день мы смогли обеспечить уровень внесения данных не позже следующего дня после подписания договора. Филиалы используют либо модуль «ввода договоров», если необходимо просто внести данные, либо «калькулятор», если необходимо проверить расчеты. Существенно сэкономить время позволяет процедура автоматического импорта списков данных в пакетном режиме. Она используется, например, при импорте данных по договорам, заключенным агентом или внешним посредником (туроператором, автосалоном и т. д.) за определенный период времени, при распределении одного поступившего от агента платежа по приложенному реестру договоров и во многих дру-

гих случаях. Эта технология также позволяет в автоматическом режиме сгружать данные в МТСБУ. Кстати, Вы можете посмотреть различные выборки: по регионам, убыточность и другие.

— Нет, спасибо, от цифр я уже немного устал, — ответил акционер. — Лучше расскажите, как я могу с помощью этой системы узнать стоимость страхового полиса, например ОСАГО, для себя?

— Можно войти как агент или партнер (автосалон, АЗС и т. д.) и воспользоваться модулем «калькулятор», либо на нашем сайте войти в Интернет-магазин, где этот модуль также доступен.

— А если я захочу очень нестандартные условия? — спросил акционер.

— Некоторые «изюминки» Вы можете выбрать с помощью Интернет-магазина, а если этого недостаточно, можно будет указать свои пожелания в комментариях, после чего с Вами свяжется представитель компании чтобы обсудить их. После обсуждения он внесет их в заявку, которую отправит андеррайтеру в головной офис в режиме реального времени. Андеррайтер проанализирует возможность оформления такого нестандартного страхового полиса и отразит свое решение в этой же заявке. Если андеррайтер акцептировал условия агента по договору со страховой суммой, превышающей допустимый лимит ответственности по доверенности агента, в системе будет сформирована единая доверенность на оформление страхового полиса с Вашими нестандартными условиями, — ответил Председатель Правления.

— Послушайте, — сказал акционер, — а мы можем прямо сейчас посмотреть статус дела по автомобилю директора нашей консалтинговой компании? Он подъедет сюда через пять минут и точно спросит об этом. Дело совсем простое: небольшая неприятность на стоянке супермаркета. Так когда, если не сейчас, продемонстрировать ему отличную работу нашей компании!

Мужчины выбрали нужный пункт меню и по неполным данным (ФИО директора и марка автомобиля) нашли соответствующее страховое дело, открыли его и узнали, у кого оно находится на рассмотрении в данный момент и сколько дней осталось до граничного срока данного этапа. Просмотрев весь пакет документов,



прикрепленных к делу, в том числе фотографии поврежденного автомобиля, акционер заинтересовался:

— А система следит за тем, кто и когда прикрепил каждый из документов, кто редактировал дело?

— Конечно, — ответил Председатель Правления, — по каждому документу ведется полная история, видно «кто», «когда» и какой прикрепил документ, если в процессе ведения дела один из документов был заменен на другой, то в истории доступны для просмотра обе версии этого документа. Информация о том, кто редактировал страховое дело отображается в карточке страхового дела, вот видите, тут отражено кто, когда и с какого компьютера вносил изменения в страховое дело. Помимо этого в системе существует «Журнал активности», где отражено что, когда и с какого компьютера было внесено, изменено либо удалено, и сохраняется полная история по всем действиям, которые выполняются с системными сущностями: договорами, бланками, страховыми делами.

Как раз в это время вошел директор консалтинговой компании, его вид говорил о серьезном деловом настроении.

— А мы как раз смотрели состояние дела по урегулированию случая с Вашей машиной, — сказал основной акционер. — По данным системы, которую мы, кстати, внедрили по Вашей рекомендации, через пару дней Вам должны будут перезвонить и сообщить результат, — и акционер протянул директору консалтинговой компании планшет с нужной страничкой. Директор взглянул и ответил:

— Да, практически эту же информацию я смотрел вчера. Случайно вспомнил, что после оформления полиса мне приходил e-mail с предложением самостоятельно следить за состоянием дела используя «Кабинет клиента». Надо сказать, очень приятная мелочь. Кроме того, что можно посмотреть состояние



дела, можно подать запрос, уведомить о страховом случае, посмотреть задолженности.

— Кстати, в личном кабинете будут видны специальные предложения от нашей страховой компании, а также предложения с новыми условиями о пролонгации договоров, информация о скидках и новых продуктах, — добавил Председатель страховой компании. — Представители компании-поставщика комплексного решения по автоматизации продемонстрировали как это удобно, но мы еще не использовали этот функционал. К сожалению, на все не хватает рук и времени.

— Ко мне обратилась за рекомендациями одна страховая компания. Основной вопрос, который им необходимо закрыть, — оперативность выплаты вознаграждения. А наша система позволила полностью решить его, как и обещали поставщики?

Так как организация выплаты комис-

сионного вознаграждения была особой гордостью председателя правления, он очень обстоятельно рассказал, как можно настроить самые разнообразные схемы выплаты, показал формы актов и особо отметил, что уникальная система учета финансов позволяет в любой момент исправить допущенные ошибки, причем таким образом, что это сразу попадает в отчетность за текущий период и никак не влияет на предыдущие периоды, даже если изменения вносить по договору, действие которого истекло.

— Таким образом, у нас все вопросы, связанные с вознаграждением, решаются моментально, а затраты на операционное обслуживание минимальны. И благодаря этой уникальной модели учета финансов управленческая отчетность и отчетность в контролирующие органы за месяц, квартал или год формируется в считанные минуты. Наш главный акционер может это подтвердить, сегодня у нас как раз обсуждение

квартального отчета.

Акционер с улыбкой кивнул.

— Раз уж мы заговорили об уникальной функциональности системы и о том, каких результатов мы достигли, обязательно нужно сказать, насколько быстро и эффективно у нас в компании решается вопрос настройки и перенастройки страхового продукта и модуля урегулирования убытков для этого продукта. Один страховой продукт сотрудник головного офиса может подготовить в течение максимум двух-трех часов, и он становится доступен всей сети продаж, включая внешних агентов. О новом продукте пользователи узнают при входе в систему. Для оповещения пользователей о новых продуктах или о новых функциях в системе есть, на мой взгляд, очень удобный функционал системных инструкций: администратор регистрирует новую системную инструкцию с информацией для пользователей, указывая, каким именно пользователям должна отобразиться эта инструкция при входе в систему. Кстати, в этих инструкциях можно делать разное форматирование текста, использовать картинки, так что мы его используем для поздравления пользователей с различными праздниками. Вроде бы мелочь, но приятно.

Что-то я отвлекся, так вот все агенты и продавцы вводят данные сами, что позволило существенно сократить штат операторов: на всю компанию мы оставили пару человек, которые занимаются исправлением мелких ошибок, — добавил председатель правления и в подтверждение своих слов показал стартовую страничку системы с оперативной информацией (количество договоров, находящихся на согласовании; напоминания о договорах, срок действия которых истекает и др.). Какую информацию выносить на эту страничку я, кстати, выбираю сам, — Председатель Правления гордо завершил свой спич.

— А сколько человек у нас сейчас управляют этой системой? — с опаской спросил акционер.

— Вначале я поручил решение всех задач, связанных с **BACK-OFFICE** и **FRONT-OFFICE**, нашему штатному IT-специалисту, но потом понял, что качественного решения поставленных задач не добьюсь: его основная загрузка и так достаточно большая. Кроме того, в нашем бизнесе нужно разговаривать на одном языке. Поэтому мы ввели в штат должность руководителя **BACK-OFFICE** и **FRONT-OFFICE**. Выбрав модель ежемесячных лицензионных платежей (с включенными человеко-часами для поддержки и обслуживания системы и полным безлимитом по всем параметрам), наша компания тратит на это примерно зарплату двух IT-специалистов. Два года назад мы также купили лицензию на СУБД и два сервера для установки системы и ее бэкапа, а также докупили немного часов поддержки, так как не хотели самостоятельно настраивать все продукты. Единоразово по стоимости это соответствовало месячному фонду заработной платы расформированного отдела операторов. Других расходов пока нет.

— Да, заманчивая перспектива, а ведь не поверил бы, если бы не увидел все это, как говорится, «в реал тайме». Спасибо! В следующий раз подготовьте, пожалуйста, свои предложения по размеру премирования, — заметил акционер.

Председатель Правления немного подумал и ответил:

— Вы знаете, я, наверное, осмелюсь отказаться от премии, но хотел бы попросить эту сумму пустить на автоматизацию некоторых процессов. Вначале я очень скептически относился к внедрению системы. Думал, что она нужна Вам для какой-то «псевдопрозрачности», а на самом деле оказалось, что качественная система нужна в первую

очередь мне, чтобы иметь возможность сократить операционные расходы; ежесекундно держать руку на финансовом пульсе всей компании в целом по всей стране; а технологии, которые позволили на порядок повысить уровень обслуживания, привлекли новых клиентов, что на фоне сниженных расходов позволило получить рост доходов.

— Неординарный ответ, — резюмировал акционер, — но раз так, значит так. От меня еще что-то нужно?

— Да, если можно, я бы хотел привлечь к помощи в этом вопросе нашего коллегу, директора консалтинговой компании.

— Конечно, никаких проблем.

