

Комплексное решение и индивидуальный подход

Об этих и других особенностях ERP-решений на платформе ПК "Универсал" нам рассказали Алексей Карножицкий, генеральный директор компании СофтПро, и Дмитрий Митрофанов, начальник отдела автоматизации страховых компаний

Расскажите, пожалуйста, о том, как ваша компания вышла на страховой рынок. Ведь это не единственное направление деятельности СофтПро

Алексей Карножицкий. Действительно, в декабре этого года СофтПро и наш продукт программный комплекс "Универсал" отмечают свой 15-ти летний юбилей. Все эти годы мы придерживаемся выбранной стратегической цели - создание современных программных решений для управления предприятием на базе ПК "Универсал". Работаем в совершенно различных с компаниями различных масштабов и направлений деятельности. Нашими клиентами уже много лет являются такие крупные предприятия, как Запорожская АЭС, Глобинский мясокомбинат, Корпорация Фактор, фабрика этикетки МИККО, ПО Текстерно, Киевский завод шампанских вин, Издательский дом Стандарт, Автоцентр "Голосеевский" и многие десятки других. Всего около 300 предприятий. Глядя на этот перечень, уже становится ясно, насколько разноплановые задачи автоматизации вставали перед нашей компанией, решались при помощи нашей системы "Универсал". Кстати, его название, родившееся в начале 90-х годов, полностью соответствует его истории, его амплу.

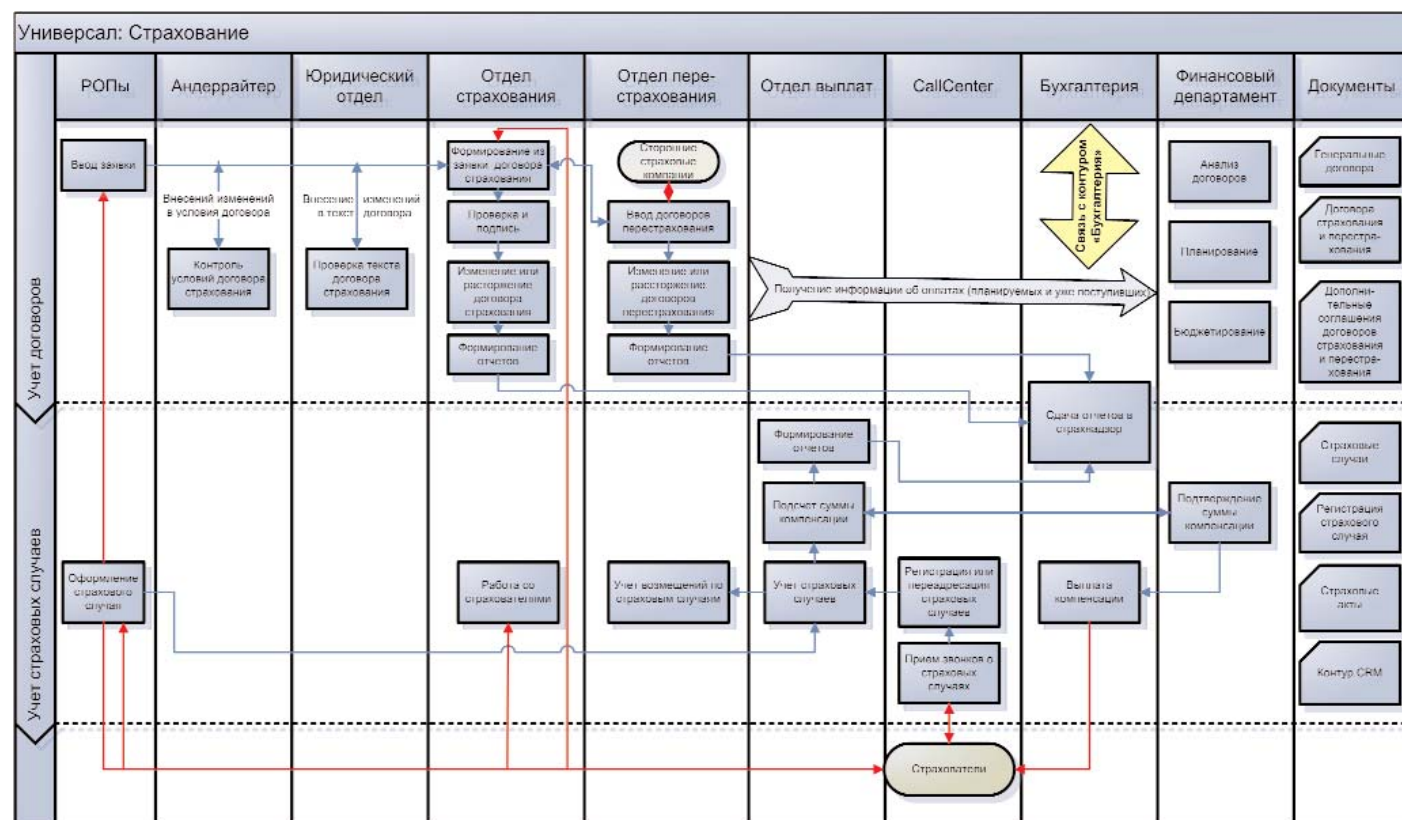
Несколько лет назад на рынке страхования начали происходить определенные изменения, породившие активизацию спроса на соответствующее специализированное ПО. Безусловно, мы не могли не обратить внимание на этот интересный, развивающийся рынок. Наш опыт работы в других отраслях позволял нам совершенно уверенно взяться за это дело. Нами было заключено соглашение со страховой компанией "Краина" на создание комплексного решения на базе нашего продукта. Заказчик провел исследования на рынке и счел целесообразным выбрать нас.

Но ведь на этом рынке вы не одиноки, почему выбрали именно вас?



Алексей Карножицкий, генеральный директор компании "СофтПро"

АК. На рынке Украины существует много решений для автоматизации деятельности страховых компаний. Но реалии таковы, что большинство из них представляют набор разрозненных программных продуктов, отвечающих за ту или иную бизнес-функцию страховой компании (бухгалтерия, учет договоров, взаимоотношения с клиентами, финансовое планирование и др.). Эти решения, как правило, охватывают лишь одну сторону учета или делопроизводства, при этом "как-то" взаимодействуют между собой. В результате возникает дублирование ввода информации, ее противоречивость. Рано



или поздно руководство таких компаний приходит к пониманию целесообразности комплексного решения всех учетных и аналитических задач в единой информационной среде. В подтверждение этих слов здесь, наверное, уместно привести слова нашего клиента.

Но ваши конкуренты тоже говорят о комплексном подходе?

АК. Иногда здесь происходит некоторая подмена понятий. Когда мы говорим о комплексном подходе, мы декларируем, что наша система может работать абсолютно во всех подразделениях страховой компании, деятельность которых подлежит автоматизации. Другими словами, "Универсал" успешно решает любые учетные, аналитические, управленческие функции любых подразделений и нет необходимости стыковки его с другими учетными системами.

На наш взгляд выглядит странно, когда разработчики "комплексных" систем предлагают удобный интерфейс для стыковки, например, с бухгалтерскими системами сторонних разработчиков или с обособленными решениями для call-центров. Такой подход грешит проблемами стыковки разнородного ПО, потерей и искажением информации. "Универсал" решает эти задачи в единой среде.

Ограничилось ли развитие этого решения одним внедрением? И какие планы его развития?

АК. Конечно, не ограничилось. На данный момент заканчиваются работы по внедрению в страховых компаниях "Авионика" и "ФинЭкс". Ведутся переговоры с несколькими новыми клиентами. Мы уверены в успехе большинства из них.

В процессе наших внедрений мы создали отличное ядро дистрибутируемой системы, получили богатый опыт по созданию индивидуальных решений для компаний страхового бизнеса. Каждое новое внедрение обогащает это ядро. И, тем не менее, нам удастся сохранить абсолютно индивидуальный подход к каждому клиенту, избежать унификации. Это всегда было нашим кредо - во всех отраслях.

Расскажите о функциях этого решения.

Дмитрий Митрофанов. Начиная с первого внедрения, акцент делался не только на учетные функции, но и на автоматизацию очень специфического документооборота страховой компании. Вот некоторые важные моменты, реализованные для head-офиса: эучет и анализ договоров страхования и перестрахования, расчет перестраховочных премий и доли ответственности перестраховщика. Предметная область была проработана нами достаточно глубоко. Система значительно упрощает, делает для Заказчика прозрачными, анализируемыми, а значит и управляемыми операции по расчету страховых премий, франшизы, премии посредникам. Она следит за соответствием времени наступления страхового случая периодам страхования, определенным в договоре.

АК. Интересным получилось решение для front-офисов компании. Для различных программ страхования мы разработали страховые калькуляторы. Благодаря технологии flash, в которой они реализованы, ими могут пользоваться работники удаленных front-офисов через Интернет, используя минимальный объем передаваемой по сети информации. Калькуляторы позволяют не только рассчитывать суммы страховых выплат, франшиз и пр., они также являются инструментом для непосредственного заполнения страхового полиса, и далее, договора страхования. При этом четко контролируются полномочия сотрудника, просчитывающего такой договор. Например, если при расчете договора ОСАГО



Дмитрий Митрофанов, начальник отдела автоматизации страховых компаний

агент заполнит поле "Бонус-малус" значением, отличным от трех, то проведение такого договора потребует подписи андеррайтера.

ДМ. Хочу рассказать о задаче урегулирования убытков. Мы тщательно проработали и автоматизировали все стадии прохождения этого бизнес-процесса: прием заявки, контроль наличия пакета подтверждающих документов, калькуляция убытков, визирование ответственными лицами, и т.д. до постановки в платежный календарь в случае положительного решения в пользу заявителя. А поскольку, как уже говорил

Универсал Фронт офіс

Пользователь: ф1

Договоры Калькуляторы Выход

Ресурсы

- Ресурсы системы
 - ОСАГО
 - КАСКО для юр. лиц
 - КАСКО для физ. лиц
 - Страхование имущества юр. л.

Финансы

Всего запасов **3896765.22**

Оперативный остаток	218621.39
Долготы (в нач. пер.)	3421000.00
Прочие запасы	257143.83

Договоры страхования

Вид страхования	Заклучено			Перестраховано			Выплачено	
	К-во	Σ обяз-в	Σ прем.	К-во	Σ обяз-в	Σ прем.	К-во	Σ выпл.
ОСГО	1.00	76500.00	98.64	0.00	0.00	0.00	0.00	0.0

План платежей

- План (всего)
- План на завтра
- Строjenные заявки
- Просроченные платежи
- Ждушие заявки

Контроль страховых выплат

Заявки на открытие дел	Кол-во	Сумма обяз-в
В работе		
Выплатено		
Отказано		

Графический мониторинг

Показатель: Приход денег | 2006 год | Вид: Круговая

Обновление данных -> ОК!

Universal Front Office v. 4.0.02
Copyright © 2007 Work Group SoftPro

Алексей, в систему интегрирован контур бухгалтерии, то процесс оплат по урегулированию убытков становится хорошо управляемым и прозрачным для руководства.

Кроме этого, система четко отслеживает время прохождения заявки по каждой из стадий.

В случае, если договор находился на перестраховании, система генерирует уведомления перестраховщику.

Также обрабатывается ситуация, когда убытки урегулируются филиалом, не способным произвести выплаты. В этом случае она перенаправляется в центральный офис или в другой филиал.

А какие задачи управленческого учета решались вами?

ДМ. Одной из самых важных управленческих задач, как нам видится, является анализ убыточности программ страхования. Нами разработана форма анализа договоров, при помощи которой на основании планируемых показателей доходности рассчитываются их фактические значения. Показатели считаются как по отдельным договорам, так и по всем программам страхования сводно. Этот механизм позволяет оперативно внести коррекции в страховые тарифы.

Универсал Фронт офіс

Пользователь: ф1

Договоры Калькуляторы Выход

Калькулятор для розрахунку страхової премії

Страховання КАСКО для фізичних осіб

Агент 1 [] Агент 2 [] Агент 3 []

Марка ТЗ BMW | Модель ТЗ X5 | Рік випуску 2005 | Номерний знак AA 1234 BB | Не кузова dfbj987y59k90 | Об'єм дв. 3600

Тип транспортного засобу В1 ЗАЗ, ВАЗ, УАЗ, ГАЗ | Інші діючі договори (КАСКО, Майно) Ні | № договору [] | Ремонт ТЗ На фірмовому СТО

Регіон Київ | Бонус-Малус 5 (перший рік страхування) | Стаж водіїв Від 2-х років до 5-ти років

Страхові ризики ПК – Повне КАСКО (ДТП, СЛ, ПП, П) | Строк страхування 12 місяців | Евакуатор до 700 грн.

Умови нічного зберігання Без обмежень | Вік страховальника Від 23 до 27 років | Вид франшизи Безумовна

Територія дії договору Україна, Європа, СНД | Вік ТЗ від 1 до 2 років | Розмір фр. по Угону 5.0% | % від стр. суми

Умови сплати премії Один платіж | Амортизаційний знос Враховується Не враховується | Розмір фр. по пошкод 0.50% | % від стр. суми

Водії Три водія зазначених в договорі стр

Страхова сума КАСКО **150000**

Додаткові умови страхування

Додаткові умови страхування	Так/Ні	Пакет XYZ	Об'єм двигуна	Страхова сума майна	Страхова сума життя	Страхова сума	Система страхування	Кількість міст	Загальна страхова сума	КАСКО	ДЦВ майно	ДЦВ життя	ДНВ	Дод умов	Загальна	Комісійна винагорода	Знижка продавця
Скляні поверхні	<input type="checkbox"/> Так	XYZ	понад 3000 куб. см.	250000.00	50000.00	50000.00	По пошульній сист.	0	50000.00	9900.00	500.00	140.00	220.00	100.00	10860.00	0	0.00%
Медичні витрати	<input type="checkbox"/> Так	XYZ комфорт															
Консультації лікаря	<input checked="" type="checkbox"/> Так	XYZ VIP															
Особисті речі	<input type="checkbox"/> Так	Допомога в дорозі															
Заміна замків	<input checked="" type="checkbox"/> Так	№ 1															
Юридична допомога	<input type="checkbox"/> Так	№ 2															
		№ 3															
		VIP															

Заповнити поліс

Обновление данных -> ОК!

Universal Front Office v. 4.0.02
Copyright © 2007 Work Group SoftPro

Есть еще механизм ABC-анализа программ. Все вместе это позволяет гибко управлять страховым портфелем компании, делать ее бизнес прибыльным.

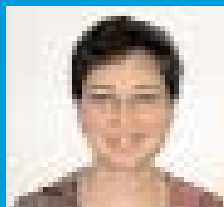
Нельзя не упомянуть систему бюджетирования, строящуюся от каждого филиала и подразделения и консолидируемую в центре.

А можно отметить какие-либо технологические моменты, присущие этому решению

Участие в данном процессе различных служб предопределило специфические требования к системе. Это быстрая и на-

дежная работа с большими объемами данных. Наша система рассчитана на устойчивую работу десятков и сотен пользователей, десятки гигабайт информации. Технология клиент-сервер снимает ограничения по объему хранимой информации. Кроме этого, необходимо подключение филиалов компании в режиме on-line к общей корпоративной базе данных. Для этого мы создали полнофункциональные рабочие места в web-интерфейсе. Это очень востребован для организации работы территориально-распределенных компаний и мобильных пользователей (в данном случае - страховых агентов).

Слово клиенту:



ПК "Универсал" является уникальным на украинском рынке среди подобных программных продуктов и, наверное, единственным, который позволяет комплексно автоматизировать большую часть бизнес-процессов страховой компании, таких как: учет договоров страхования, перестрахование, урегулирование убытков, бюджетирование, бухгалтерский и управленческий учет.

Одним из результатов внедрения ПК "Универсал" в нашей компании стало уменьшение как временных затрат на ведение документооборота, так и финансовых затрат, связанных с сопровождением одного программного продукта."



**ПРОГРАММНЫЕ РЕШЕНИЯ ДЛЯ ВАШЕГО БИЗНЕСА
УЧЕТ, АНАЛИЗ, УПРАВЛЕНИЕ ПРЕДПРИЯТИЕМ**

г. Киев
Ул. Фрунзе, 19\21, к. 805
☎ (044) 417 5165, 417 2244

г. Харьков
пер. Байкальский, 2, 4 этаж
☎ (057) 777 -7007, 732-9999, 732-6888

✉ <http://www.wgsoftpro.com>

Вы упомянули интеграцию с Call-центрами.

АК. В рамках нашей системы мы решаем задачу учета всех входящих звонков, регистрации страховых случаев, связи их с договорами страхования, отслеживания условий их выполнения. Иными словами оператор, принимая телефонное сообщение о страховом случае от клиента, может "поднять" всю договоренность и историю взаимоотношений с клиентом. Естественно, такая оперативность в обработке информации очень позитивно влияет на имидж компании.

Возвращаясь к теме преимуществ комплексного подхода, замечу, что такая оперативная обработка входящих звонков вряд ли будет возможна при реализации Call-центра вне связи с ERP-системой.

Отмечу, что благодаря нашим технологическим партнерам - поставщикам аппаратных решений для Call-центров - мы отработали аппаратную интеграцию с самым современным оборудованием, поставляемым ими.

В чем конкурентное преимущество системы "Универсал"?

Можно говорить о разных технологических моментах, но, думаю, что это не будет интересно читателям вашего журнала. Здесь упомяну два преимущества.

Во-первых, наш продукт - это комплексное решение. Мы действительно добились тесной увязки работы всех служб страховой компании, объединили их в общее информационное пространство.

Во-вторых, мы не продаем продукт отдельно, как готовое решение. Мы всегда продаем систему "под ключ", учитываем все индивидуальные особенности Заказчика, поскольку нет двух одинаковых предприятий. Мы проводим комплекс работ, который связан с первичной настройкой, переносом имеющихся данных, адаптацией, внедрением. Мы всегда отвечаем за положительный результат. А достичь его нам помогает надежная платформа ПК "Универсал".