

История
IT-проекта

“Универсал” в СК “Краина”..

Практика универсальных решений

**О том, как внедрялся проект автоматизации
на базе платформы «Универсал» в СК «Краина»,
журналу «Страховой Клуб»
рассказала Наталья Заурьевна Шарвадзе,
заместитель Председателя Правления
и Финансовый директор этой компании**

Наталья Заурьевна, почему ваша компания решила начать проект автоматизации?

– В январе 2005 года компания “Краина” начала активную работу на рынке страхования. На тот момент, после смены акционеров компании и её местонахождения, остро встал вопрос организации учета деятельности предприятия на качественно новом уровне. Мы имели относительно небольшой объем действующих договоров, но динамика нашего развития и цели компании предполагали существенный рост и, следовательно, рост хранимой и обрабатываемой информации.

Нам необходимо было также ввести различные учетные задачи в совершенно разрозненных системах: бухгалтерия велась в 1С, договоры страхования в собственной программе (написанной на MS Access), учет полисов автогражданской ответственности и аналитические сводки в MS Excel. Ясно, что целостность и непротиворечивость такой информации оставляли желать лучшего.

При этом, для обеспечения каждого из названных участков, принимая во внимание агрессивные планы развития Компании, при классическом построении учетных программ (каждый блок – отдельный продукт) необходимо было формировать значительный штат сотрудников.

Так возникла идея объединения всех участков учета в единый программный комплекс с максимально глубоким уровнем аналитики. Мы решились на приобретение или создание IT-проекта, обеспечивающего автоматизацию бухгалтерского, налогового, управленческого учетов и внутреннего аналитического учета реализованных продуктов в единой информационной среде.

Какими критериями Вы руководствовались при выборе такого проекта?

– Критерии выбора вытекали из перечисленных мной проблем. Нас интересовала возможность создания единого IT-продукта для учета операций бэк-офиса, бухгалтерского и налогового учетов, управленческого учета, их автоматической взаимосвязи (проведение



бухгалтерских операций при определённом событии, вводимом в подразделениях бэк-офиса).

Учитывая непредсказуемый рост объемов информации (в связи с постоянным развитием нашей Компании), речь шла о системе промышленного масштаба. Нам не хотелось вернуться к проблемам скорости обработки данных через несколько лет. Другими словами, у системы должны были отсутствовать потенциальные ограничения по количеству вводимой и обрабатываемой информации. Нам хотелось, чтобы система была доступной в освоении нашим пер-

соналом, имела так называемый “дружественный” интерфейс.

Нас интересовала принципиальная возможность доступа открывающихся в тот момент региональных подразделений к общей информационной базе компании. Притом, в режиме реального времени, без переноса информации.

Нас интересовали аналитические возможности системы – возможность многопараметрического анализа введённой информации, построение всевозможных отчетных форм.



Ну и конечно, мы рассматривали реальные ценовые предложения от поставщиков, соответствующие реалиям украинского рынка.

Потратив несколько месяцев на изучение рынка, взвесив все “за” и “против” мы обратились в компанию СофтПро. Их продукт – программный комплекс “Универсал” на тот момент уже имел более, чем 12-ти летнюю историю, работал на предприятиях в совершенно различных отраслях, т.е. был достаточно адаптируемым. Команда поставщика также представлялась нам достаточно квалифицированной.

Нужно отметить, что мы хорошо подготовились к старту этого проекта. Все требования самым тщательным образом были формализованы в техническом задании. Специалисты СофтПро со своей стороны обеспечили тщательную проработку нашей предметной области. Нами было формализовано большое количество необходимых отчетных форм. Забегая вперед, скажу, что все это крайне положительно сказалось на реализации всего проекта в оговоренном объеме и в положенный срок.

Вы имели четкий план реализации проекта? Какие задачи были наиболее приоритетными?

– На первом этапе ставилась наиболее комплексная задача – создание единого продукта с полной автоматизацией учета договоров страхования, перестрахования, автоматическим начислением суммы страховых/перестраховочных платежей в бухгалтерском и налоговом учетах. Организационно требовалось обеспечить учет всех контрагентов, страхователей, провести идентификацию последних. В “Универсале” была проведена систематизация клиентской базы, определены все необходимые характеристики страхователей, договоров страхования.

Далее, поскольку Компания укрепляла и развивала свои позиции на рынке, требовалось организовать учет и упорядочивать деятельность наших страховых агентов. Мы полностью автоматизировали и сделали “прозрачными” расчеты сумм вознаграждений агентам: в разрезе договоров, видов страхования, непосредственно агентов.

Большая работа была проведена в контуре бухгалтерского учета. Был внедрён план счетов

для страховой компании, реализована вся необходимая бухгалтерская отчетность. Существенно сократила утилитарную работу персонала бухгалтерии автоматическая система импорта банковских выписок из систем “Клиент-Банк”. Далее были реализованы стандартные формы финансовой отчетности.

Отмечу, что срок ввода системы в составе двух контуров (учета договоров страхования и бухгалтерта) в промышленную эксплуатацию составил всего 3 месяца. Начав проект в апреле 2005 года, в июне мы готовили в системе наш полугодовой отчет.

Как система развивалась дальше?

– Далее, совместно со специалистами СофтПро мы занялись углублением учета профильных операций: учетом облигаторных программ, программ личного/медицинского страхования, генеральных договоров страхования/перестрахования, бланков полисов с автоматическим их оприходованием/списанием, распределением по материально-ответственным лицам/агентам. Мы реализовали возможность анализа информации в разрезе каждого отдельного объекта страхования. Этот этап занял около 2 месяцев.

Завершив работу над контурами оперативного учета, мы занялись реализацией задач управленческих. Самой актуальной была задача автоматизации процесса бюджетирования. К осени 2005 года Компания начала открывать региональные подразделения, и мы начали строить консолидированную по подразделениям систему построения бюджетов. Также на этом этапе было частично реализовано автоматическое формирование “Отчета страховщика”.

Очень важным этапом было подключение всех наших подразделений в единую корпоративную сеть. Специалисты СофтПро разработали технологию, согласно которой агенты РП, получили доступ через Интернет к общей корпоративной базе в Киеве. Для ввода договоров страхования в филиалах не требуется никакого дополнительного программного обеспечения – только Web-обозреватель. При этом агенты РП в своей части получили полный функционал системы, который реализован и используется в локальной сети Компании.



Этот этап был завершен до конца 2005 года.

Отмечу, что календарный план реализации проекта был выдержан с точностью до месяца. Несмотря на то, что в ходе внедрения произошли изменения в законодательстве (поменялись отчетные формы), согласованная с поставщиком стоимость проекта не была увеличена.

Каковы перспективы развития вашего проекта?

– В настоящий момент концепция развития нашей системы предполагает автоматизацию сервисных участков работ и фронт-офиса. Основной акцент сделан на максимальной автоматизации действий персонала, что позволит избежать ошибок ввода и злоупотреблений на этапе заключения договоров. Ведётся разработка автоматизированных рабочих мест продавцов страховых продуктов КАСКО и ГО с унифицированными тарифными сетками и автоматически формирующимися печатными формами договоров/полисов.

Уже внедрён блок автоматизированного урегулирования страховых событий. Такая автоматизация включила в себя все этапы рассмотрения страхового дела – от подачи заявления страхователем до оформления страхового акта, усилила контроль над скоростью рассмотрения. Разработанные сценарии прохождения процесса урегулирования убытков позволили работникам фронт-офиса быть информированными о ходе его прохождения в он-лайн режиме. Ускорился процесс урегулирования за счет возможности автоматизированного формирования части документов. В перспективе мы наметили реализацию возможности загрузки через Интернет копий документов в рамках страхового дела, что ускорит процесс его рассмотрения.

Уже согласовано ТЗ по автоматизации процесса регрессной деятельности.

Все указанные блоки впоследствии могут быть консолидированы и подключены к информационному Call-центру, создаваемому компанией, с целью оперативного информирования клиентов. А поскольку система интегрирована, то операторы в реальном времени будут иметь доступ к любым событиям и документам, связанным со звонящим страхователем.

В настоящий момент уже разработан и внедрён маркетинговый блок CRM, согласовано ТЗ и планируется внедрение в начале 2008 года контура автоматизации кадрового учета.

В наших планах – реорганизация системы управленческого учета, обеспечение более гибкого подхода в бюджетировании, внедрение блока в регионах, формирование аналитических отчетов о деятельности каждого подразделения.

Соответствует ли выбранный продукт амбициям и перспективам вашей Компании?

– В целом соответствует. По нашим сведениям, на момент формирования нами ТЗ и разработки Вами продукта – он был уникальным и единственным, полностью обеспечивающим автоматизацию управленческого и бухгалтерского учета в единой оболочке с автоматизированным формированием проводок в зависимости от сроков, условий вступления договоров страхования/перестрахования в силу, с учетом особенностей налогового учета, с возможностью просмотра всех событий по каждому отдельному договору страхования (перестрахование, страховые случаи заявленные, выплаты, регрессы).

На данный момент продукт соответствует и перспективам развития. Существуют, конечно, моменты, которые нам хотелось бы усовершенствовать. Например, скоростные характеристики расчета бюджета. Дело в том, что когда мы начинали – бюджет состоял из 200 статей, а теперь их более 2500, плюс аналитика по подразделениям. Надеюсь, специалисты СофтПро решат и эту проблему.

Назовите, пожалуйста, наиболее проблемные места этого проекта

Основная проблема лежит несколько в иной плоскости, чем функционал системы. Это нехватка грамотных специалистов. Нужны IT-специалисты для ежедневного обслуживания системы. Нужны профильные специалисты-страховщики для своевременного глубоко тестирования продукта, формирования предложения по его доработке и отладке. Думаю, что это сейчас всеобщая кадровая проблема на IT-рынке.

Можете ли Вы оценить отдачу от этого проекта?

– Мы получили реальную отдачу по следующим характеристикам:

- ✓ экономия временного и человеческого ресурса компании (бухгалтерия, ФЭУ, возможность формирования единого центра бэк-офиса),
- ✓ оперативность формирования управленческих отчетов,
- ✓ глубокий уровень аналитики по каждой сфере деятельности,
- ✓ единое информационное пространство, как для всех наших служб, так и для региональных подразделений.

В целом мы вполне удовлетворены этим проектом. Компания “Краина” обеспечила себе качественно новый уровень учета и организации наших бизнес-процессов.