

О внедрении информационной системы, обеспечивающей урегулирование убытков в компании 1 на российском страховом рынке, рассказала 17 ноября 2011 года на VIII Международной конференции «Технологии страхового рынка» вице-президент по информационным технологиям и операциям компании «Росгосстрах» Мария Вожегова.

По словам г-жи Вожеговой, проект по внедрению системы автоматизации урегулирования убытков был запущен в конце 2007 года. Проект преследовал несколько целей: сокращение затрат на урегулирование путем повышения производительности труда персонала при передаче части функций урегулирования убытков из региональных Центров урегулирования убытков в Единый центр урегулирования убытков, оптимизацию процесса урегулирования убытков, сокращение бумажного документооборота при урегулировании убытков. Чтобы понять масштаб задачи, следует помнить, что «Росгосстрах» является безусловным лидером в сегменте ОСАГО и занимает третье место по собираемой премии в сегменте автокаско. Компания имеет около 400 центров урегулирования убытков по всей стране.

Развертывание системы ClaimCenter от компании Guidewire Software на всей территории РФ заняло чуть меньше двух лет. При этом прототип первого внедрения был сделан уже через 6 месяцев после принятия решения о начале проекта. На тот момент это было первое внедрение данного IT-продукта в Восточной Европе и России. В настоящее время система ClaimCenter уже применяется в Восточной Европе и Скандинавии.

Как считает Мария Вожегова, ключевым моментом является то, что выбранная IT-система поддерживает весь цикл урегулирования убытка, от уведомления о наступлении страхового случая до момента выплаты, и в том числе суброгационно-исковую работу. «Суброгационная работа для нас – процесс достаточно

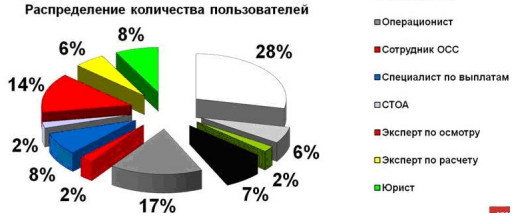
сложный и важный, и он был внедрен последним, в конце 2009 года. Сейчас мы уже видим существенные результаты, связанные с автоматизацией данного процесса», – поделилась эксперт.

Кроме того, в рамках внедрения был организован поток работ и контроль исполнения автоматической передачи задач ответственным исполнителям в ходе рассмотрения дела, организовано хранение и передача электронных документов (в том числе сканированных материалов выплатного дела).

Также в ходе проекта было произведено большое количество интеграций внедряемой системы с другими, в частности с системой, которая занимается обработкой платежей (в компании внедрена банковская система РГС Банка для обработки платежей и для выплат). Интеграция затронула и систему по SMS-информированию клиентов, благодаря которой страхователи получают информацию о статусе прохождения убытка. Спортивные прогнозы очень важная деталь для думающего беттора [лучшие прогнозы на хоккей на сегодня]
Немало людей годами занимаются серьезной оценкой спортсобытий, многие имеют свои ресурсы в сети Кроме того, осуществлена интеграция с новым порталом компании, который был запущен полтора года назад. И конечно, пришлось интегрировать ClaimCenter с системами РСА, как по прямому возмещению, так и по предоставлению союзу журнала заявленных убытков.

В настоящее время завершается процесс апгрейда платформы с 4-й на 6-ю версию системы с добавлением новой функциональности, в связи с чем были решены вопросы автоматического архивирования.

- Более 5 тыс. пользователей
- До 4 тыс. пользователей, работающих одновременно
- Более 5 млн убытков
- Примерно 5 тыс. убытков ежедневно



Полностью статью читайте в свежем номере журнала «Урегулирование убытков в автостраховании».

Источник: www.wiki-ins.ru, 21.11.11