

Реинжиниринг бизнес-процессов как метод управления деятельностью страховой компании

Р.С. Зарипова,

канд. техн. наук, доцент, доцент, Казанский государственный энергетический университет (e-mail: zarim@rambler.ru)

А.А. Гибадуллина,

студент, Казанский государственный энергетический университет (e-mail: zarim@rambler.ru)

Аннотация. В данной статье рассмотрен реинжиниринг бизнес-процессов в контексте управления деятельностью страховой компании. Анализируются основные аспекты применения метода реинжиниринга бизнес-процессов для оптимизации операций и улучшения эффективности страховых компаний. Описаны бизнес-процессы и бизнес-задачи компании. На основе проведенного реинжиниринга можно проводить дальнейшую работу по проектированию информационной системы для страховой компании.

Abstract. This article considers reengineering of business processes in the context of management of insurance company activity. The main aspects of application of business process reengineering method for optimization of operations and improvement of efficiency of insurance companies are analysed. Business processes and business tasks of the company are described. On the basis of the conducted reengineering it is possible to carry out further work on designing an information system for an insurance company.

Ключевые слова: реинжиниринг, бизнес-процессы, страховая компания, информационные технологии, автоматизация, информационные потоки.

Keywords: reengineering, business processes, insurance company, information technology, automation, information flows.

В свете быстро меняющегося рыночного окружения и развития цифровых технологий, реинжиниринг бизнес-процессов становится ключевым инструментом для страховых компаний, позволяя им адаптироваться к новым условиям, повышать конкурентоспособность и улучшать обслуживание клиентов. В условиях усиливающейся конкуренции страховые компании сталкиваются с необходимостью постоянного совершенствования своей деятельности. Важным методом управления, способствующим оптимизации бизнес-процессов, является реинжиниринг [1]. Процессы реинжиниринга бизнеса становятся все более значимыми для страховых компаний в условиях перемен. Он предполагает радикальную переработку существующих процессов с целью улучшения их эффективности и снижения издержек [2, 3]. Введение эффективных методик управления процессами может способствовать повышению результативности операций и обеспечению конкурентных преимуществ на рынке [4].

В современных реалиях страховая компания предоставляет клиентам финансовую защиту от различных рисков, таких как болезни, несчастные случаи, ущерб имуществу и другие непредвиденные обстоятельства. Кроме того, страховые компании способствуют стабильности экономики, поскольку путем сбора премий и управления страховыми рисками они помогают смягчать последствия крупных происшествий для отдельных лиц и бизнесов. В современном мире, где конкуренция на рынке страховых услуг постоянно растет, автоматизация работы сотрудников страхового агентства с клиентами становится все более актуальной. Автоматизация работы с клиентами позволяет сотрудникам быстрее и точнее обрабатывать информацию [5], управлять договорами, отслеживать статусы заявок, проводить анализ рисков и предлагать клиентам наиболее подходящие страховые про-

дукты. Это также способствует улучшению взаимодействия с клиентами и повышению уровня сервиса. Кроме того, информационная система для автоматизации работы сотрудников страхового агентства позволяет эффективно управлять базой данных клиентов, анализировать и прогнозировать спрос на страховые услуги, управлять маркетинговыми кампаниями и повышать лояльность клиентов [6].

Целями кадровой и социальной политики страховых компаний являются:

1. Привлечение и удержание талантливых сотрудников. Компаниям необходимо привлекать высококвалифицированных специалистов, обладающих знаниями и навыками, необходимыми для надлежащего выполнения своей работы. Важно создать условия для удержания сотрудников, предоставив им возможности профессионального развития;

2. Обеспечение равных возможностей и справедливое обращение с работниками. Кадровая политика должна быть направлена на предотвращение дискриминации и обеспечение равных возможностей для всех сотрудников;

3. Обеспечение безопасных и здоровых условий труда [7];

4. Развитие корпоративной культуры и командного духа;

5. Социальная поддержка сотрудников. Компании должны предлагать своим сотрудникам различные льготы и программы, в том числе медицинское страхование, отпускные, финансовая поддержка и другие виды социальной поддержки.

Входящие ресурсы страховой компании включают аспекты, необходимые для ее деятельности и предоставления страховых услуг. Основные входные ресурсы включают:

– финансовые ресурсы. К ним относятся капитал, инвестиции и денежные средства, необходимые для обеспечения выплаты страховых

возмещений и финансовой стабильности компании и ее деятельности, а также другие финансовые активы;

– технические ресурсы. Сюда входят информационные системы, программные продукты, техническое оборудование и другие ресурсы, необходимые для автоматизации процессов страхования, анализа рисков и управления клиентской базой;

– человеческие ресурсы. Сюда входят квалифицированный персонал, специалисты по страхованию, аналитики, менеджеры, торговый персонал и другой персонал, необходимый для обслуживания клиентов, разработки страховых продуктов, управления рисками и других аспектов деятельности компании;

– информационные ресурсы. Сюда входят данные о клиентах, договоры страхования, статистическая информация о рисках, анализ рынка и другая информация, необходимая для принятия решений, оценки рисков и разработки страховых продуктов;

– маркетинговые ресурсы. Сюда входят рекламные материалы, маркетинговые стратегии, каналы сбыта и другие ресурсы, необходимые для привлечения клиентов, продвижения страховых продуктов и расширения клиентской базы;

В целом данные входные ресурсы составляют основу деятельности страховой компании и позволяют ей предоставлять качественные страховые услуги, управлять рисками и обеспечивать защиту интересов клиентов.

К числу актуальных проблем, с которыми сегодня сталкиваются страховые компании, относятся:

1. Кибербезопасность. С ростом количества кибератак и утечек данных страховые компании сталкиваются с возросшим спросом на страхование киберрисков. Однако эти риски очень динамичны и разнообразны, что затрудняет их оценку и управление.

2. Изменение климата. Изменение климата увеличивает частоту и масштабы стихийных бедствий, влияет на страховые премии и требует разработки новых подходов к оценке и управлению климатическими рисками.

3. Технологические инновации. Развитие новых технологий, таких как беспилотные автомобили, дроны и Интернет вещей, создает новые типы рисков, которые страховщики должны учитывать при разработке страховых продуктов.

4. Нормативные изменения. Изменения в законах и нормативных требованиях могут повлиять на деятельность страховых компаний и потребовать постоянного обновления страховых договоров и процедур.

Процессно-продуктовая технология – это технология управления решениями бизнес-задач [8]. Это управление может быть представлено в виде стандарта решения бизнес-задач, который включает:

1. Описание и нормирование входных потоков материальных и иных ресурсов (кроме трудовых), а также продуктов решения других бизнес-задач;

2. Описание механизмов решения бизнес-задач в виде основных средств, исполнителей (трудовых ресурсов) и их нормирование;

3. Управление в виде правил, законов и технологии решения, включающих в отдельных случаях математические модели, методы, алгоритмы, методики анализа и расчета, с одной стороны, а также в виде управленческих решений, с другой стороны;

4. Целевые продукты, их описание, требования к их технико-экономическим характеристикам, их зависимость от входов и применяемых технологий.

Бизнес-процесс включает в себя четыре класса бизнес-задач:

– аналитические, состоящие из расчета технико-экономических показателей и анализа, прогнозирования и планирования процессов;

– организационные, формирующие организационно-распорядительные документы;

– технологические, изменяющие состояние БП;

– учетные, отражающие состояние БП. К методам реорганизации бизнес-процессов относятся:

– объединение нескольких задач в одну и сокращение времени выполнения;

– возможность принимать решения;

– устранение дополнительных требований к исполнению работ по процессу;

– использование разных подходов для исполнения разных процессов;

– уменьшение входов и переход к параллельному выполнению процесса;

– снижение нагрузки на оперативное управление;

– уменьшение разрешительных документов;

– назначение ответственному менеджеру роли единого контактного лица в процессе, соответственно, уменьшение вероятности принятия неверных решений.

Реинжиниринг бизнес-процессов – это метод управления, основанный на оптимизации структуры работы компании и увеличении конкурентоспособности. Реинжиниринг не просто предполагает улучшение существующих процессов, а скорее создание новых, инновационных и эффективных процессов, которые отвечали бы современным требованиям рынка и потребностям клиентов. Этот подход может включать в себя отказ от устаревших методов, автоматизацию, перераспределение ролей и обязанностей, а также изменение корпоративной культуры с целью достижения нового уровня результативности и успеха компании. Актуальность этого метода усовершенствования связана с активным развитием ИТ-сектора.

Существует два способа применения реинжиниринга в организации: реинжиниринг существующих процессов или реинжиниринг с нуля. В первом случае процесс изменения и совершенствования процессов существенно и фундаментально меняется на основе накопленного организацией опыта. Применяя этот метод реинжиниринга, должен учитываться тот недостаток, что могут повторяться ошибки, допущенные в старых версиях бизнес-процессов. Во втором случае новый процесс проектируется с нуля с учетом результатов анализа предыдущего процесса, от которого полностью отказались. В отличие от первого метода риск повторения ошибок ниже, но

сложность создания совершенно нового процесса часто приводит к краху многих компаний.

Реинжиниринг бизнес-процессов удобно проводить с применением существующих специальных методов, основанных на использовании средств автоматизации [9]. Очень важно выбрать эффективные инструменты, понятные обеим сторонам, заинтересованным в результате проекта. В настоящее время востребованными считаются следующие семейства стандартов моделирования бизнес-процессов: IDEF (особенно нотация IDEF3, IDEF0, DFD), ARIS (особенно нотация EEPС), UML. Они относятся к специальным методологиям, реализованным с использованием CASE-инструментов.

В ходе предпроектного анализа деятельности страховой компании были выделены следующие бизнес-процессы: маркетинг и продажи, производственные, бухгалтерские, информационное обеспечение, трудовые ресурсы. В таблице 1 приведен подробный список задач всех бизнес-процессов страховой компании с указанием исполнителей и класса задач. Условные обозначения классов задач: А – аналитические, О – организационные, Т – технологические, У – учетные.

Предметная область исследования включает бизнес-процесс «Заключение страховых договоров». Дальнейший анализ будем производить для задач, которые протекают в рассматриваемом подпроцессе. Бизнес-задачи процессов и подпроцессов согласованы друг с другом организационно-логическими и временными связями, структура которых может быть отражена с помощью функциональных моделей. Логическая последовательность решения задач подпроцесса на схеме организационно-логических и временных связей в формате схемы IDEF3 показана на рис. 1. В таблице 2 представлены информационные потоки между задачами подпроцесса

«Заключение страховых договоров». Отображение потоков создания бизнес-продуктов для бизнес-процесса «Заключение страховых договоров» в виде схемы в нотации IDEF0 представлено на рис. 2.

Для проведения реинжиниринга в страховой компании необходимо выполнить следующие шаги:

1. Анализ текущих бизнес-процессов. Проведение детального анализа всех процессов в компании, идентификация узких мест, излишних операций и потенциальных областей для улучшения.

2. Участие сотрудников. Включение ключевых сотрудников компании в процесс реинжиниринга, так как они обладают ценными знаниями о текущих процессах и могут предложить инсайдерский взгляд на улучшения.

3. Пересмотр и оптимизация процессов. Разработка новых процессов, основанных на лучших практиках отрасли и инновационных подходах. Акцентирование внимания на улучшении эффективности, сокращении времени выполнения задач и повышении качества обслуживания.

4. Применение технологий. Внедрение новых технологий и программ для автоматизации процессов, улучшения отслеживания и аналитики данных, а также совершенствования взаимодействия с клиентами.

5. Обучение и адаптация. Обеспечение подготовки сотрудников к новым процессам, системам и технологиям, также создание механизмов для непрерывной адаптации и улучшения процессов.

6. Оценка и управление изменениями. Оценка эффективности внедренных изменений, постоянное отслеживание результатов и настройка процессов согласно потребностям и изменениям на рынке.

Бизнес-задачи бизнес-процессов страховой компании, исполнители и классификация

Таблица 1

№ БЗ	Наименование задачи	Исполнитель	Класс задач
1. Маркетинг и продажи			
1.1	Продажа страховых услуг	Отдел маркетинга	О
1.2	Реклама страховых услуг		О
1.3	Анализ рынка и деятельности конкурентов		А
1.4	Изучение спроса и предложения на различные виды страхования		А
2. Производственные			
2.1	Разработка страховых продуктов	Отделы страхования	Т
2.2	Андеррайтинг		А, О
2.3	Заключение страховых договоров		О, Т
2.4	Организация обслуживания клиентов	Отделы страхования	Т, О
2.5	Оценка стоимости объекта страхования		А
2.6	Обработка заявлений о наступлении страхового случая		Т, У
2.7	Расследование страхового случая и оценка ущерба		А, О, У
3. Бухгалтерские			
3.1	Расчет и инвестирование страховых резервов	Бухгалтерия	О, У
3.2	Контроль поступления страховых выплат		О, У
3.3	Осуществление страховых выплат		О, У
3.4	Выплата заработной платы сотрудникам		О, У
4. Информационное обеспечение			
4.1	Работа с заявками на обслуживание, ремонт и транспортировку необходимых ресурсов	Бухгалтерия	У, А, Т
4.2	Обеспечение информационной безопасности		Т
4.3	Обеспечение эксплуатации и сопровождения информационных подсистем		Т, О
5. Трудовые ресурсы			
5.1	Разработка программ обучения, обучение персонала	Отдел кадров	О
5.2	Оценка профессиональных навыков		А, О
5.3	Разработка планов		А, О
5.4	Прием и увольнение		О

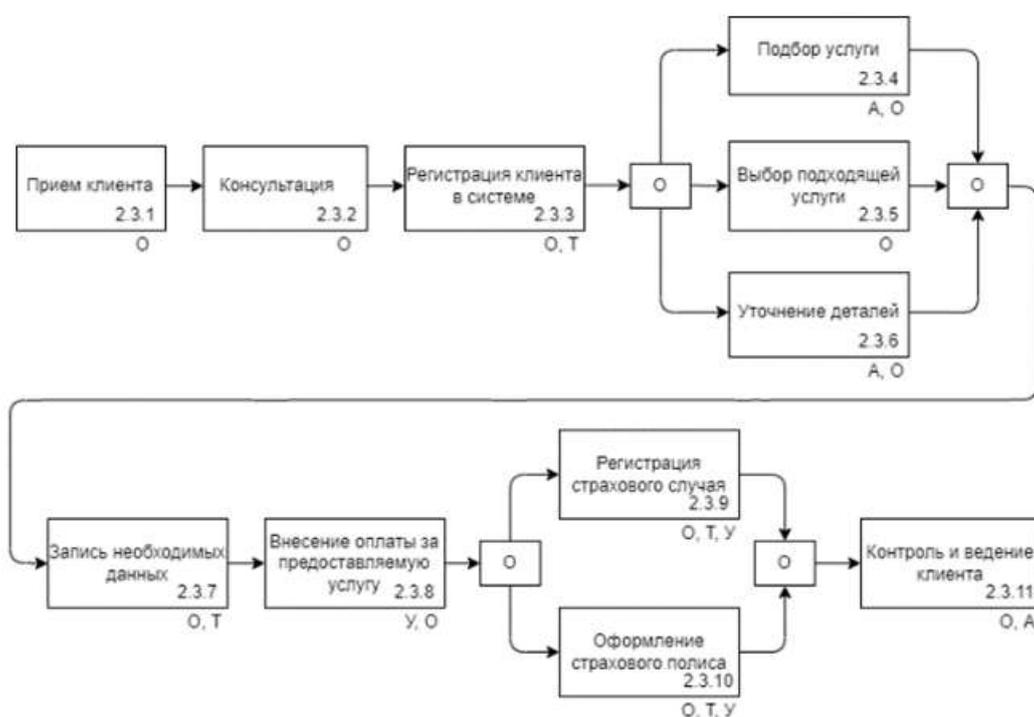


Рис. 1. Организационно-логические и временные связи подпроцесса «Заключение страховых договоров»

Таблица 2

Таблица информационных потоков задачи «Заключение страховых договоров»

№ п/п	Содержание информационно-го массива	№ п/п	Наименование задачи	№ п/п	Содержание информационно-го массива
2.3. Заключение страховых договоров					
	Заявки клиентов	2.3.1	Прием клиента	2.3.1.1	Информация по запросу (вид заявки, кабинет, отдел, ФИО, проблема)
	Базовая информация клиента			2.3.2.1	Заявка на страхование
2.3.1.1	Информация по запросу (вид заявки, кабинет, отдел, фио заявителя, проблема)	2.3.2	Консультация	2.3.2.2	Активная заявка с назначенным исполнителем
2.3.2.2	Активная заявка с назначенным исполнителем	2.3.3	Регистрация клиента в системе	2.3.3.1	Данные в системе
2.3.2.1	Заявка на страхование			2.3.3.2	Данные об объекте
2.3.2.2	Активная заявка с назначенным исполнителем	2.3.4	Подбор услуги	2.3.4.1	Информация по подходящим услугам
	Должностные инструкции			2.3.4.2	Начальные документы для оформления
2.3.3.2	Данные об объекте			2.3.4.3	Примеры использования выбранной услуги
2.3.2.2	Активная заявка с назначенным исполнителем	2.3.5	Выбор подходящей услуги	2.3.5.1	Заполненные листы
2.3.4.1	Информация по подходящим услугам				
2.3.4.2	Начальные документы для оформления	2.3.6	Уточнение деталей	2.3.6.1	Полученные дополнительные данные о клиенте
2.3.3.1	Данные в системе			2.3.6.2	Полученные дополнительные данные об объекте
2.3.3.2	Данные об объекте				
2.3.4.1	Начальные документы для оформления	2.3.7	Запись необходимых данных	2.3.7.1	Окончательные данные
2.3.5.1	Заполненные листы				
2.3.6.2	Полученные дополнительные данные об объекте	2.3.8	Внесение оплаты за предоставляемую услугу	2.3.8.1	Чек об оплате
2.3.6.1	Полученные дополнительные данные о клиенте				
2.3.3.1	Данные в системе	2.3.9	Регистрация страхового случая	2.3.9.1	Внесенные данные в системе
2.3.3.2	Данные об объекте	2.3.10	Оформление страхового полиса	2.3.10.1	Страховой полис
2.3.4.1	Начальные документы для оформления				
2.3.5.1	Заполненные листы	2.3.11	Контроль и ведение клиента	2.3.11.1	Обновленные данные
2.3.8.1	Чек об оплате				
2.3.9.1	Внесенные данные в системе				
2.3.10.1	Страховой полис				
2.3.7.1	Окончательные данные				

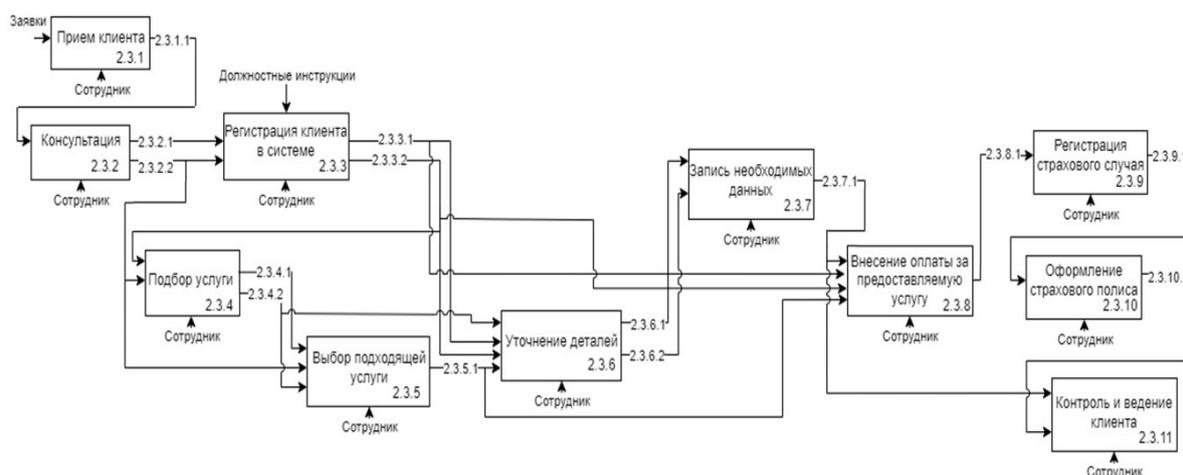


Рис. 2. Схема создания бизнес-продуктов для бизнес-процесса «Заключение страховых договоров»

7. Эффективный реинжиниринг бизнес-процессов позволит улучшить обслуживание клиентов, оптимизировать затраты и повысить конкурентоспособность компании.

Последние тенденции в области реинжиниринга бизнес-процессов в страховом секторе связаны с активным внедрением цифровых технологий, автоматизацией и оптимизацией процессов. Одной из ключевых тенденций является использование искусственного интеллекта и машинного обучения для анализа данных, прогнозирования рисков и оптимизации работы компаний [10, 11]. Другим важным направлением стало улучшение клиентского опыта через персонализацию услуг, внедрение онлайн-сервисов и использование чат-ботов для оперативного взаимодействия с клиентами. Многие страховые компании также стремятся к цифровому документообороту, что сокращает бюрократию и ускоряет процессы.

Оценка применимости этих тенденций на практике зависит от конкретной компании, её инфраструктуры и стратегии развития. Внедрение новых технологий и методов требует значительных инвестиций и изменений внутренней культуры компании [12]. Однако успешные примеры показывают, что современные методы реинжиниринга бизнес-процессов уже сегодня позволяют страховым компаниям повышать эффективность, улучшать обслуживание клиентов и быть более конкурентоспособными на рынке.

Таким образом, проведен анализ деятельности страховой компании, а именно: охарактеризована отрасль предприятия, описаны виды деятельности, услуги, трудовые ресурсы. Проведен анализ бизнес-процессов, бизнес-задач и их исполнителей. Следует отметить, что внедрение методов реинжиниринга бизнес-процессов имеет потенциал принести значительные выгоды страховым компаниям. Реинжиниринг бизнес-процессов является важным инструментом управления, способствующим развитию и успешной деятельности страховых компаний. Путем переосмысления и оптимизации своих операций компании могут повысить уровень обслуживания клиентов, улучшить свою конкурентоспособность и оперативность реагирования на изменяющиеся рыночные условия.

Библиографический список:

1. Зарипова Р.С., Морозова И.Г., Тумашева М.В. Реинжиниринг бизнес-процессов как стратегия успешного развития компаний // Вестник Академии знаний. 2023. № 3 (56). С. 375-378.
2. Смирнов Ю.Н., Марданова А.М. Цифровое предприятие как модель потока создания стоимости // Современные цифровые технологии: проблемы, решения, перспективы: национальная (с международным участием) научно-практическая конференция. Казань, 2022. С. 118-121.
3. Филимонова Т.К., Овсеев Г.А., Мустафаев Т.А. Разработка имитационной информационно-математической модели деятельности предприятия // Научно-технический вестник Поволжья. 2023. № 11. С. 127-130.
4. Ригович Д.С., Зарипова Р.С. Бизнес-интеллектуальные технологии как важнейший тренд информационных технологий // Информационные технологии в строительных, социальных и экономических системах. 2020. № 4 (22). С. 25-27.
5. Менциев А.У., Айгумов Т.Г., Амирова Э.Ф. Методы и технологии сбора и анализа данных в цифровой экономике // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2022. Т. 12. № 11-1. С. 282-288.
6. Зарипова Р.С., Пырнова О.А. Управление деятельностью организаций в условиях цифровой экономики / Ученые записки ИСГЗ. 2018. Т. 16. № 2. С. 70-75.
7. Гибадуллин Р. Ф., Смирнов И. Н., Хевронин Н. В., Никитин А. В., Перухин М. Ю. Разработка аппаратно-программного модуля обнаружения объектов для встраиваемых систем // Вестник технологического университета. 2018. Т. 21. № 6. С. 118-122.
8. Емдиханов Р.А., Смирнов Ю.Н. Основные этапы и стратегии успешной цифровой трансформации // Технологический суверенитет и цифровая трансформация. Международная научно-техническая конференция. Казань, 2023. С. 216-218.
9. Тасуева Х.З.А., Албогачиева Л.А., Николаева С.Г. Автоматизация бизнес-процессов с использованием системного подхода // Научно-технический вестник Поволжья. 2023. № 12. С. 393-395.
10. Гизатуллин З.М., Нуриев М.Г. Прогнозирование помехоустойчивости вычислительной техники на основе физического моделирования // Казань: Редакционно-издательский центр «Школа», 2019. 140 с.
11. Казиханов Б.Р., Шорина Т.В. Влияние искусственного интеллекта на прогнозирование экономических показателей / Управление экономикой, системами, процессами. Сборник статей VII Международной научно-практической конференции. Пенза, 2023. С. 242-244.
12. Вячина И.Н., Коврижных О.Е. К вопросу о финансовой безопасности и финансовых рисках предприятия // Вестник Академии знаний. 2023. № 1 (54). С. 294-298.