

ЦИФРОВИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ

Международный научно-практический журнал «Вестник МИРБИС» ISSN 2411-5703 <http://journal-mirbis.ru/>
№ 2 (18) 2019 DOI: 10.25634/MIRBIS.2019.2

Ссылка для цитирования: Корнеев И. П., Гараева А. Р. Разработка стратегии интеграции цифровых сервисов в операционную деятельность компании, в целях развития бизнеса в условиях цифровой экономики и снижения операционных расходов до целевых значений [Электронный ресурс] // Вестник МИРБИС. 2019. № 2 (18). С. 47–49. DOI: 10.25634/MIRBIS.2019.2.7 *Дата поступления 31.05.2019 г.*

УДК 338.121

Игорь Корнеев¹, Айгуль Гараева²

РАЗРАБОТКА СТРАТЕГИИ ИНТЕГРАЦИИ ЦИФРОВЫХ СЕРВИСОВ В ОПЕРАЦИОННУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ КОМПАНИИ, В ЦЕЛЯХ РАЗВИТИЯ БИЗНЕСА В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКИ И СНИЖЕНИЯ ОПЕРАЦИОННЫХ РАСХОДОВ ДО ЦЕЛЕВЫХ ЗНАЧЕНИЙ

Аннотация. В статье анализируются способы автоматизации процессов бэк-офиса блока добровольного медицинского страхования. Разрабатываются рекомендации в соответствии с выявленными «болевыми точками» и обосновывается экономический эффект внедрения данных предложений.

Ключевые слова: страховая компания, бэк-офис, автоматизация, «болевыи точки».

JEL: M21

1 **Корнеев Игорь Павлович** — кандидат военных наук, доцент. Институт МИРБИС. Россия, 109147, Москва, ул. Марксистская, 34/7. E-mail: korneev-vva@ya.ru.

2 **Гараева Айгуль Рафисовна** — слушатель магистратуры. Институт МИРБИС. Россия, 109147, Москва, ул. Марксистская, 34/7. E-mail: AigulKhafizova94@yandex.ru@yandex.ru.

Косновным ключевым факторам успеха в страховании можно отнести:

- низкий уровень постоянных издержек; высокое качество обслуживания клиентов, особенно при урегулировании убытков
- обеспечение активного участия страхователя в формировании страхового покрытия;
- высокий уровень автоматизации; эффективную систему перестрахования;
- широкую сбытовую сеть, приближение продавцов к потребителю, умелую организацию продаж;
- широкий ассортимент предлагаемых услуг
- квалифицированный и доброжелательный персонал;
- благоприятный имидж компании.

Неравномерность развития страховых компаний, высокая концентрация бизнеса среди небольшого количества участников рынка, приводит к высокому уровню конкуренции среди этой группы страховщиков. Этому высокому уровню конкуренции сопутствует недостаточный уровень развития других сегментов рынка. Общий уровень конкуренции на страховом рынке повышается за счет низкого спроса и насыщенного предложения страхового товара [Туленты, 2008; Бондаренко, 2017].

Чтобы сохранять свою конкурентоспособность и с каждым годом увеличивать долю рынка,

принадлежащую компании на сегодняшний день важно быть высокоавтоматизированной, диджитализированной, совершенствовать свой персонал, совершенствовать свой продукт и услуги, максимально вкладываться в клиентоориентированный сервис. В связи с этим было выявлено три решающих фактора для Блока ДМС, Казанского филиала АО «АльфаСтрахование», которые могут привести к успеху: высококвалифицированный персонал, лучший сервис за счет новых технологических решений и высокой автоматизации процессов, увеличение лояльных клиентов.

Высококвалифицированный персонал в достаточном количестве.

По результатам анализа роста ФОТа и роста брутто сборов компании, было выявлено, что в 2017 году по отношению к 2016 году прирост брутто сборов составил 15 %, при этом ФОТ повысился на 7 %, что является допустимым показателем; в 2018 и 2019 гг. по отношению к 2017 и 2018 гг. соответственно прирост БС составил 40 % и 26 % соответственно, при этом ФОТ увеличился на 97 % и 98% соответственно, что гласит о сверхбыстром росте численности коллектива, учитываемая система мотивации сотрудников. Такой рост обусловлен увеличением нагрузки на персонал в связи с увеличением числа застрахованных. В результате таких данных логичным является выбор и разработка новых методов решения типовых

задач, исключая или уменьшая необходимость человеческого вмешательства в процессы обслуживания клиентов в бэк-офисе. Изучив «болевы точки» бэк-офиса, были разработаны следующие рекомендации:

- внедрить новую программу автозаписи обращений застрахованного в программу фиксирования медицинской информации о клиенте;
- выстроить электронный документооборот с ЛПУ, который позволит исключить задержки по выплатам в ЛПУ, что скажется на положительном позиционировании страховой компании в медучреждениях для наших застрахованных;
- полностью перейти на внутренний электронный документооборот реестров и счетов с введением электронной подписи;
- реализовать цифровой сервис на единой корпоративной Платформе развития цифрового бизнеса;
- внедрить технологии распознавания запрашиваемого текста;
- создать единое финансовое пространство, которое позволит оптимизировать процедуры по закрытию операционного квартала;
- усовершенствовать мобильное приложения с возможностью вести застрахованному онлайн чата со специалистами медицинского сопровождения;
- усовершенствовать мобильное приложения с возможностью получать онлайн в чате гарантийные письма на приемы.

Внедрение вышеуказанных рекомендаций приведет к положительному экономическому эффекту. В отделе технического сопровождения 51 % времени сотрудниками расходуется на те процессы, которые могут быть частично автоматизированы по нашим рекомендациям, что в переводе на минуты составляет 246 735 минут на всех сотрудников в год. После внедрения в процессы работы рекомендованных решений, на данные задачи при сохранении нагрузки будет приходиться 145 300 мин., что почти вдвое меньше, чем сейчас. Таким образом, с нагрузкой технического отдела справятся три сотрудника вместо пятерых, которые сейчас есть в этом отделе. То есть можно сократить персонал данного отдела на 40 %, что повлечет за собой сокращение издержек при сохранении качества и скорости работы. В отделе медицинского сопровождения

на сегодняшний день работает 8 сотрудников, из них один руководитель отдела. В среднем, на пульт поступает в день по 500 звонков от застрахованных, обработка одного звонка может занять от 3 до 5 минут. При расчетах нагрузки сотрудников медицинского пульта было выявлено, что данный отдел на сегодняшний день работает на максимальном приделе в пиковые дни и с маленьким запасом времени в более свободные дни. При введении предложенных рекомендаций на большей части процессов, что занимает 83 % времени медиков на сегодняшний день, мы сможем максимально автоматизировать работу персонала. Таким образом не сокращая штат, создать полноценный СОМП (круглосуточная работа медицинского отдела) или оставить хороший запас на предстоящее увеличение численности застрахованных. В ситуации необходимости сокращения издержек, мы можем уменьшить состав коллектива медицинского отдела на 25 %, при этом не потеряем в качестве работы. Однако, понимая кардинальный ежегодный прирост бизнеса, рекомендовано создать СОМП.

Расчеты по внедрению данных рекомендаций показали, что срок окупаемости проекта при единовременном запуске всех предлагаемых решений с помощью собственных разработчиков только на уровне Казанского филиала составит не более 3-х лет. При этом, нужно учитывать, что компания является федеральной и имеет множество филиалов, поэтому принятые решения будут внедрены во всех филиалах, следовательно сократится срок окупаемости.

Таким образом, при помощи ввода в нашу работу новых программ, для быстрого и качественного решения вопросов, которые производятся в бэк-офисе компании мы сможем реализовать следующие пункты из КФУ страховых компаний в рамках нашей организации:

- низкий уровень постоянных издержек; высокое качество обслуживания клиентов, особенно при урегулировании убытков;
- высокий уровень автоматизации; эффективную систему перестрахования;
- квалифицированный и доброжелательный персонал (так как сотрудники занимаются сложными и уникальными процессами, а не повторяющимися рутинными задачами);
- благоприятный имидж компании (как самой быстрой, четкой и современной digital-организации).

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

- Бондаренко В. М. Мировоззренческий подход к формированию, развитию и реализации «цифровой экономики» // Современные ИТ и ИТ-образование, 2017. Т. 13, № 1. DOI: <https://doi.org/10.25559/SITITO.2017.1.457>
- Туленты Д. С., Основные направления анализа сил конкуренции на страховом рынке // Современная конкуренция. 2008, № 1 (7). С.113–122.

DIGITALIZATION AND MANAGEMENT

Igor Korneev¹, Garaeva² Aigul Rafisovna

DEVELOPING A STRATEGY FOR INTEGRATING DIGITAL SERVICES INTO THE COMPANY'S OPERATIONS, IN ORDER TO DEVELOP BUSINESS IN A DIGITAL ECONOMY AND REDUCE OPERATING EXPENSES TO TARGET

Abstract. The article analyzes the methods of automating the processes of the back office of the voluntary medical insurance unit. Recommendations are developed in accordance with the identified “pain points” and the economic effect of implementing these proposals is substantiated.

Key words: insurance company, back office, automation, “pain points”.

JEL: M21

- 1 **Korneev Igor Pavlovich** – Candidate of Sci. (Military), Associate Professor. Moscow International Higher Business School "MIRBIS" (Institute). 34/7 Marksistskaya st., Moscow 109147, Russia. E-mail: korneev-vva@ya.ru.
- 2 **Garaeva Aigul Rafisovna** – master's degree of the Moscow International Higher Business School "MIRBIS" (Institute). E-mail: AigulKhafizova94@yandex.ru@yandex.ru.

References

- Bondarenko V. M. Mirovozzrencheskiy podkhod k formirovaniyu, razvitiyu i realizatsii «tsifrovoy ekonomiki» [Worldview approach to the formation, development and implementation of the “digital economy”]. *Sovremennyye IT i IT-obrazovaniye = Modern Information Technologies and IT-Education*, 2017. V. 13, No. 1. DOI: <https://doi.org/10.25559/SITITO.2017.1.457> (in Russ.).
- Tulenty D. S. Osnovnyye napravleniya analiza sil konkurentsii na strakhovom rynke [The main directions of analysis of the forces of competition in the insurance market]. *Sovremennaya konkurentsya = Modern competition*. 2008, No. 1 (7). P. 113–122 (in Russ.).