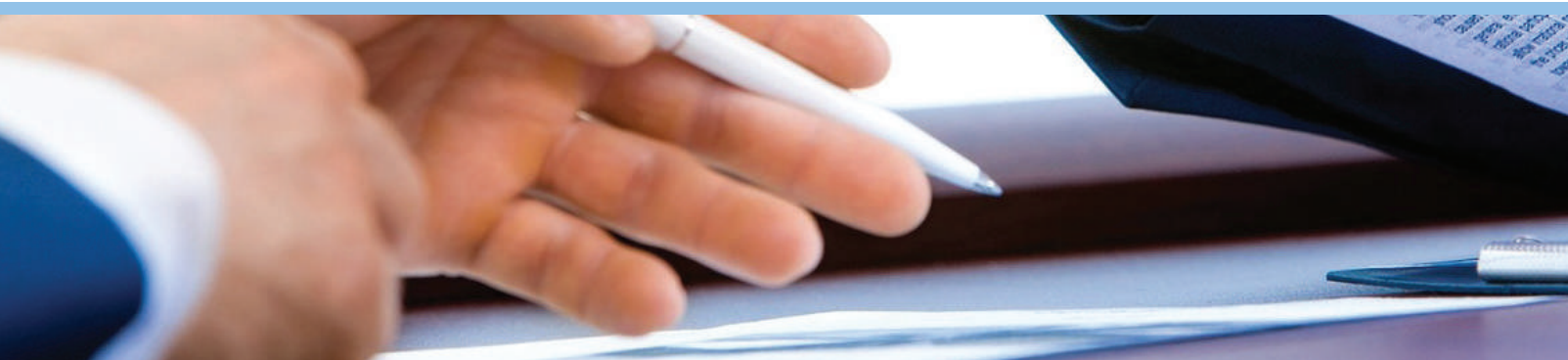




Унификация процессов согласования страховых договоров



УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАМИ И ЗАДАЧАМИ





Основное направление деятельности Страховой группы «Помощь» – комплексное корпоративное страхование.

Компания имеет действующие лицензии на все виды страхования и на работу с использованием сведений, составляющих государственную тайну. В Группе работает более 300 человек.

В течение долгого времени Страховая группа «Помощь» использовала в работе систему на базе известной платформы (название не указывается по просьбе Заказчика), интегрированную с системой управления взаимоотно-

шениями с клиентами и облегченный веб-интерфейс для быстрого просмотра документов. В ней сотрудники работали с входящей и исходящей корреспонденцией, договорами страхования, техническими заданиями на оценку риска и иными важными и зачастую конфиденциальными документами.

Однако интерфейс системы был неудобен пользователям, в силу непроработанного механизма интеграции двух систем и недостатков, заложенных в архитектуре платформы. Пути согласования документов не соответствовали реальным бизнес-процессам, а у администратора системы не было доступных инструментов для их модификации.

К моменту выбора новой системы объем страховых документов достиг таких значений, что делать двойную и даже тройную работу стало весьма затруднительно. Более того, действующая система перестала справляться с таким объемом документации, что приводило к локальным ошибкам, например, неправильному распределению прав доступа на разных этапах работы с документами. Возникло опасение, что при увеличении объема документов процент и серьезность ошибок будут только возрастать.

Кроме того, руководству группы компаний не доставало инструментов для бизнес-аналитики и формирования отчетности.

При выборе системы руководство Страховой группы делало акцент на надёжность работы при большом объёме документов, простой, понятный всем пользователям интерфейс, возможность безболезненной и быстрой интеграции системы с CRM, совместимость с офисным пакетом, наличие инструментов для бизнес-аналитики и механизмов гибкой настройки маршрутов согласования документов.

Поскольку раньше в компании использовался слегка доработанный веб-интерфейс, наряду с десктопным приложением, наличие полнофункционального веб-доступа также стало преимуществом системы ТЕЗИС.

Уникальность Заказчика заключается в том, что во всей компании используется свободно распространяемое программное обеспечение. По этому критерию система ТЕЗИС тоже была идейно близка Заказчику, так как работает на бесплатном вспомогательном ПО и имеет плагин интеграции с OpenOffice.

После принятия решения о замене существующей СЭД специалистами компании были изучены несколько систем, подобных системе ТЕЗИС.

Выбор в пользу ТЕЗИС был сделан из-за следующих преимуществ:

- ✓ Простой интуитивно понятный пользовательский интерфейс
- ✓ Модуль интеграции со свободно распространяемыми офисными пакетами
- ✓ Широкий диапазон настроек, позволяющий автоматизировать многие бизнес-процессы, не прибегая к программированию
- ✓ Продуманная система контроля над доступом к данным и система замещения сотрудников, позволяющая выдавать доступ на время отпуска
- ✓ REST API для интеграции с другими web-приложениями

«Немаловажную роль в выборе ТЕЗИС сыграла цена лицензии, низкая стоимость модернизации и понятная политика перехода на новые версии», – комментирует руководитель отдела информационной логистики ООО «Страховое общество «Помощь» Сергей Владимирович Браерский.

Идея проекта заключалась в создании удобного механизма интеграции CRM и системы ТЕЗИС, чтобы процесс согласования договора и иных документов в системе запускался прямо из карточки в CRM.

Цели проекта:

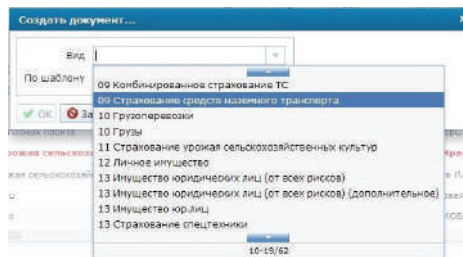
- 1 Переход на единую, надёжную и стабильную систему с веб-доступом и поддержкой офисных программ для прозрачного сохранения отредактированных документов.
- 2 Интеграция системы с CRM с возможностями автоматического обмена данными о контрагентах и запуска процесса согласования договора прямо из CRM.
- 3 Оптимизация процессов согласования документов, отладка маршрутов и предоставление администраторам возможность самостоятельной настройки процессов согласования в будущем.
- 4 Предоставление руководителям инструментов для бизнес-анализа процессов в компании.
- 5 Внедрение системы контроля бизнес-процессов, в том числе путем создания автоматических промежуточных точек контроля.

Специалисты компании Haulmont провели предпроектное обследование компании.

По итогам обследования было выявлено 7 маршрутов согласования и утверждения документов, оставшихся в наследство от предыдущей системы – эта часть не соответствовала реальности и требовала сокращения и упрощения процессов. В ходе презентации по результатам обследования разработчики показали руководству компании, как будет выглядеть работа в системе в будущем и уже вскоре начались работы по внедрению.

В систему необходимо было перенести процессы, специфичные для страхового бизнеса – согласование технического задания на котировку риска, договора страхования, выплатных дел, распоряжений на оплату, проведение осмотра объекта страхования, а также общие процессы работы с документами – регистрация входящей и исходящей корреспонденции, согласование приказов и документов и ознакомление с ними сотрудников, процессы постановки и контроля исполнения рабочих задач.

В результате внедрения в систему ТЕЗИС были импортированы 9000 договоров страхования со всеми вложенными документами и 10 000 карточек с данными о контрагентах.



Симбиоз CRM и ТЕЗИС

Важнейшей задачей проекта стала организация единого процесса создания и согласования договора страхования в виде интеграции CRM и системы ТЕЗИС с обменом данными между системами.

В результате процесс стал выглядеть следующим образом: пользователь заходит в карточку контрагента в CRM и запускает процесс создания договора. Система по ИНН и номеру, единому для обеих систем, проверяет, есть ли в системе ТЕЗИС карточка данного контрагента. Если карточка отсутствует, система автоматически создает её и заполняет необходимые данные из CRM. Если карточка есть, то система обновляет данные и создает новый договор, который отправляется на согласование.

Затем карточка договора возвращается в CRM тремя возможными способами: при завершении процесса согласования договора, при завершении согласования технического задания и при нажатии на кнопку «Без согласования ТЗ».

Аналогично происходит процесс обмена карточками выплатных дел. При этом новая карточка в ТЕЗИС создается на основании договора страхования, поля данной карточки недоступны для редактирования в системе ТЕЗИС, только в CRM.

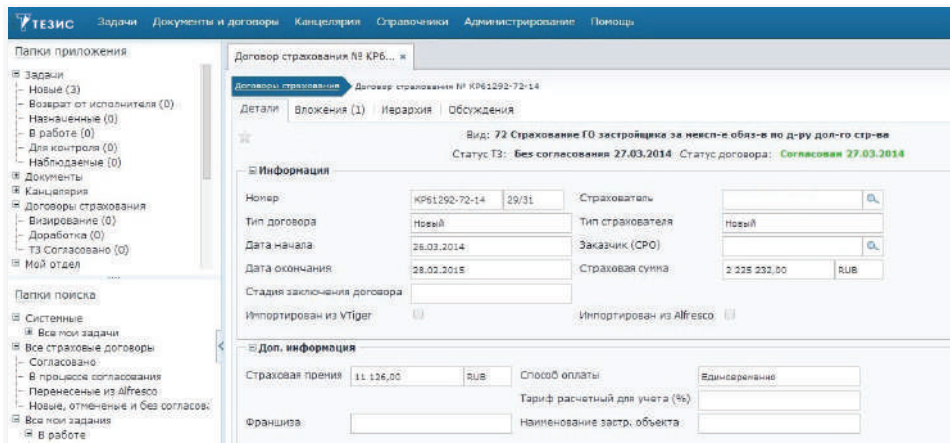
Реализовано три варианта запуска задачи из CRM в системе ТЕЗИС:

- » При закрытии карточки страхового события с пометкой «Суброгация» в системе ТЕЗИС создается соответствующая задача сотрудникам юридического отдела на основании карточки договора страхования
- » При сохранении карточки страхового события с пометкой «VIP-клиент» – создается соответствующая задача сотрудникам отдела по работе с важными клиентами
- » При сохранении карточки страхового события, связанного с карточкой договора страхования определенного вида, превышающего определенную сумму.

Автоматическое назначение пользователей на роли

В ходе проекта для нестандартных процессов был разработан механизм автоматического назначения пользователей на роли в процессах в зависимости от содержания полей карточек. При этом автоматически назначенного участника процесса нельзя удалить или изменить при его запуске, но в некоторых случаях можно добавить дополнительных, имеющих соответствующие права. Для каждого из автоматически назначаемых пользователей присвоены один или несколько «дублёров» с возможностью замещения.

Администратор системы или пользователь с ролью редактирование матриц может изменять пользователей, автоматически назначаемых на роли по процессам.



Договор страхования №9 КР6... »

Договор страхования №9 КР61292-72-14

Детали | Вложения (1) | Иерархия | Обсуждения

Вид: 72 Страхование ГО застройщика за неисп-е обяза-в по д-ву дол-го стр-ва
Статус ТЗ: Без согласования 27.03.2014. Статус договора: **Согласован 27.03.2014**

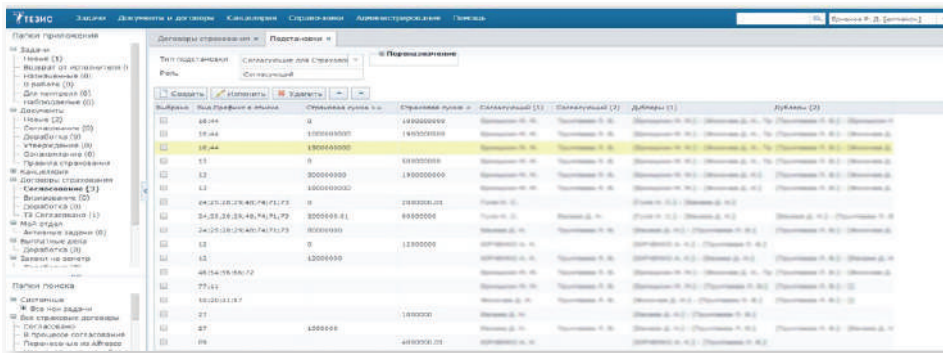
Информация

Номер: КР61292-72-14 29/31 Страхователь: [Поиск]
Тип договора: Новый Тип страхователя: Новый
Дата начала: 28.03.2014 Заказчик (СРО): [Поиск]
Дата окончания: 28.03.2015 Страховая сумма: 2 225 232,00 RUB
Стадия заключения договора: [Выбор]
Импортирован из VTiger: [Выбор] Импортирован из Alfresco: [Выбор]

Доп. информация

Страховая премия: 11 126,00 RUB Способ оплаты: Единоразовно
Тариф расчетный для учета (%): [Поиск]
Франшиза: [Поиск] Наименование застр. объекта: [Поиск]

С помощью матрицы подстановок можно настраивать все нестандартные процессы в системе, например, по правилам компании, договоры страхования со страховой суммой, не превышающей 500 000р. согласовывает сначала рядовой исполнитель, а потом начальник отдела. Если сумма договора превышает 500 000 р., их согласовывает сначала начальник отдела, а затем руководитель департамента. Для этого в матрице создаются соответствующие записи, связывающие страховую сумму и порядок согласующих. В качестве параметра изменения маршрута согласования можно выбрать любой другой показатель.



Договор страхования №9 КР6... »

Тип подстановки: Сигнальные для СРБ/СРО | Роль: Селективный

Сводка | Изменить | Удалить

Выборка	Вид. Рядовой	Вид. Исполн	Страховая сумма >	Согласующий (1)	Согласующий (2)	Дублиры (1)	Дублиры (2)
01	88,14	И	140000000	Петров С. И.	Петров С. И.	Петров С. И.	Петров С. И.
02	18,44	И	140000000	Петров С. И.	Петров С. И.	Петров С. И.	Петров С. И.
03	18,44	И	130000000	Петров С. И.	Петров С. И.	Петров С. И.	Петров С. И.
04	15	И	60000000	Петров С. И.	Петров С. И.	Петров С. И.	Петров С. И.
05	13	И	300000000	Петров С. И.	Петров С. И.	Петров С. И.	Петров С. И.
06	13	И	100000000	Петров С. И.	Петров С. И.	Петров С. И.	Петров С. И.
07	84,27	И	100000000	Петров С. И.	Петров С. И.	Петров С. И.	Петров С. И.
08	34,29	И	46,74,74,79	30000000	60000000	Петров С. И.	Петров С. И.
09	24,25	И	20000000	Петров С. И.	Петров С. И.	Петров С. И.	Петров С. И.
10	13	И	13000000	Петров С. И.	Петров С. И.	Петров С. И.	Петров С. И.
11	15	И	12000000	Петров С. И.	Петров С. И.	Петров С. И.	Петров С. И.
12	48,14	И	60,00	Петров С. И.	Петров С. И.	Петров С. И.	Петров С. И.
13	77,11	И	Петров С. И.	Петров С. И.	Петров С. И.	Петров С. И.	Петров С. И.
14	60,20	И	110000	Петров С. И.	Петров С. И.	Петров С. И.	Петров С. И.
15	87	И	100000	Петров С. И.	Петров С. И.	Петров С. И.	Петров С. И.
16	89	И	4000000	Петров С. И.	Петров С. И.	Петров С. И.	Петров С. И.

Библиотека шаблонов

Страховая компания оперирует огромным массивом договоров страхования различных объектов и рисков, причем каждый из них обладает своей спецификой. Поэтому для Заказчика была разработана «библиотека шаблонов», в которой хранятся формы и бланки документов для каждого случая.

Каждый файл библиотеки представляет собой стандартизированный шаблон, которому соответствует карточка документа в системе ТЕЗИС с описанием и соответствующим вложением. При этом данный файл можно как просто скачать на компьютер

и заполнять в текстовом редакторе, так и инициировать создание карточки, в которую данный шаблон будет добавлен как вложение, при этом в его текст автоматически будет добавлена информация из карточки.

Инструментарий для бизнес-анализа

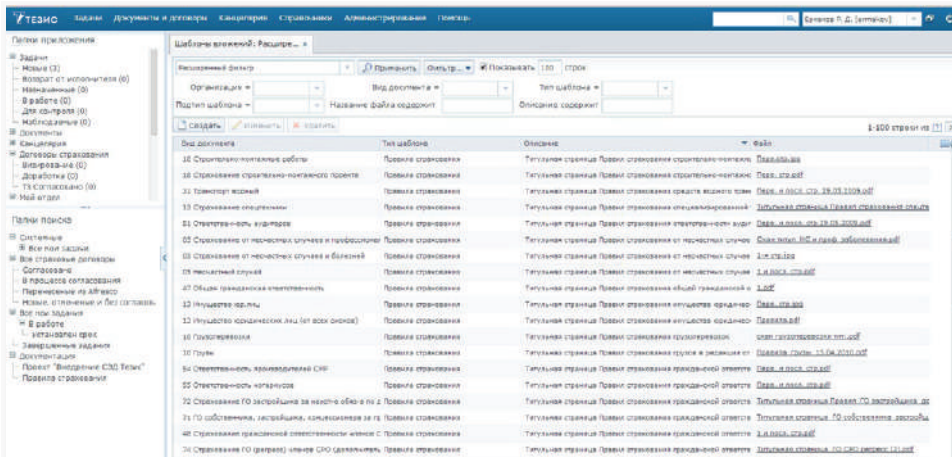
В типовой функциональности системы ТЕЗИС уже заложен ряд инструментов для формирования отчётности и анализа процессов – это отчет по контролю исполнительской дисциплины, функции группировки списков задач и документов по различным показателям, настройка фильтров и т.д.

Для руководства Страховой группы «Помощь» были разработаны дополнительные отчётные формы:

- **Экран «Мои Действия».** В нём любой пользователь может увидеть все свои действия по всем процессам в системе в одном месте – по задачам, стандартным и нестандартным процессам. При этом руководитель, кроме своих действий, может увидеть действия своих подчинённых.
- **Аналитические отчёты в формате XLS:**

Отчёт о согласовании документов, который отображает сводную информацию о том, сколько и каких документов прошло по процессам согласования за выбранный интервал времени через выбранных сотрудников.

Отчёт о работе сотрудников по договору страхования отражающий информацию о том, сколько и какие карточки сотрудники создавали за определённый промежуток времени, и какие процессы запускали по ним. Кроме того, есть функция отображения среднего времени протекания процессов и среднее количество этапов согласования карточки.





За 9 месяцев система была запущена в опытную эксплуатацию, которая завершилась успешно.

В период запуска системы в эксплуатацию специалист технической поддержки выезжал на территорию Заказчика и оказывал помощь в освоении системы «из первых рук», по сути, была организована «горячая линия», по которой любой пользователь мог получить ответы на вопросы по телефону или с помощью удалённого доступа в его компьютер.

В страховых компаниях существует много уникальных и специфичных бизнес-процессов, типов документов, поэтому без погружения в специфику отрасли и значительной модификации обойтись было нельзя. Однако разработчики системы ТЕЗИС вышли победителями в борьбе за удовлетворенность клиента.

Запуск в эксплуатацию

К моменту запуска в эксплуатацию в систему были переведены все процессы документооборота и контроля исполнительской дисциплины, включая специфичные – согласование договоров страхования, заявок на котировку рисков, выплатных дел, распоряжений на оплату, проведение осмотра объекта страхования, а также введена в строй электронная канцелярия.

Система документооборота – это живой организм, процессы управления документами подвергаются постоянным изменениям, а в сфере страхования свою роль играют и изменения законодательства, и перемены, происходящие на рынке. Поэтому система будет модифицироваться в соответствии с новыми потребностями Заказчика.

Например, когда вышел новый закон о страховании рисков застройщиков, и Заказчику понадобилось создать в системе процесс согласования документов по страхованию гражданской ответственности застройщика за неисполнение обязательств по долевого строительству.

Кроме того, было проведено обучение одного из специалистов компании созданию Проектов расширения в системе ТЕЗИС с целью самостоятельной модификации бизнес-процессов.

«Система внедрялась в непростой для компании период. Были опасения, что процесс внедрения системы негативно скажется на продажах. Многие зависело от того, насколько быстро сотрудники смогут разобраться с новым для себя интерфейсом. Переход на новую СЭД прошел хорошо. К счастью, эти опасения не оправдались. В ТЕЗИС были перенесены данные из старой СЭД, необходимые для работы. Сотрудники без особых проблем освоили систему. Кроме того, мы отметили, что вновь принятые сотрудники, никогда не работавшие с электронным документооборотом, осваивают ТЕЗИС быстрее, чем старую СЭД», – отметил Сергей Владимирович Браерский.

«Внедрение системы ТЕЗИС позволило нашей компании сократить время, затрачиваемое сотрудником на выполнение рутинных процедур по согласованию документов, повысить контроль над процессами согласования, сократить время, необходимое новым сотрудникам на освоение СЭД», – рассказала первый заместитель генерального директора ООО «Страховое общество «Помощь» Ольга Олеговна Родионова.



УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАМИ И ЗАДАЧАМИ

www.tezis-doc.ru • sale@tezis-doc.ru • тел. 8 800 77 55 205

РАЗРАБОТЧИК СИСТЕМЫ ТЕЗИС:



HAULMONT

Компания Хоулмонт – российский разработчик, специализирующийся на комплексной автоматизации деятельности предприятий, оптимизации ресурсов и автоматизации отдельных бизнес-процессов. Компания разработала и тиражирует систему документооборота ТЕЗИС, платформу для разработки бизнес-приложений CUBA и систему для автоматизации деятельности служб такси Sherlock. На сегодняшний день компания входит в топ-100 крупнейших ИТ-компаний России.

www.haulmont.ru