

**ОТРАСЛЕВОЕ
РЕШЕНИЕ**

**mySAP Business Suite
SAP for Insurance**



РЕШЕНИЕ SAP ДЛЯ СТРАХОВОГО БИЗНЕСА

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
АРХИТЕКТУРА РЕШЕНИЯ SAP ДЛЯ СТРАХОВОГО БИЗНЕСА (SAP for Insurance)	6
СТРАТЕГИЧЕСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ СТРАХОВОЙ КОМПАНИЕЙ	8
Планирование и моделирование	8
Монитор корпоративной эффективности	9
Система консолидации данных	11
Управление взаимоотношениями с лицами, влияющими на бизнес	11
Сбор бизнес-информации	11
ОСНОВНЫЕ СТРАХОВЫЕ КОМПОНЕНТЫ	12
Сборы и выплаты	12
Управление убытками	16
Система комиссий	19
Перестрахование	22
Управление полисами и продуктами	24
Управление инвестициями	25
ПОДДЕРЖКА БИЗНЕСА	26
Бухгалтерский учет	26
Управленческий учет	26
Управление материальными потоками	28
Управление персоналом	28
УПРАВЛЕНИЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ	30
БИЗНЕС-АНАЛИТИКА И ХРАНИЛИЩЕ ИНФОРМАЦИИ	32
ПЛАТФОРМА SAP NetWeaver	33
ОПЫТ НАШИХ КЛИЕНТОВ	36
КЛЮЧЕВЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА РЕШЕНИЯ SAP ДЛЯ СТРАХОВОГО БИЗНЕСА	37
ПОРТРЕТ КОМПАНИИ	39

ВВЕДЕНИЕ

Страховой бизнес находится на пороге перемен. По мере роста страховой культуры, правовой осведомленности, развития современных технологий клиенты получают возможность сравнительно просто получать информацию о рынке страховых услуг, об отдельных компаниях, анализировать альтернативы на базе официальной информации, а также знакомиться с отзывами других клиентов, делать свои выводы, выбирать и менять страховщиков в соответствии со своими потребностями и ожидаемыми выгодами. Чтобы обеспечить необходимый уровень удовлетворенности клиентов и сохранить их лояльность, нужны соответствующие ожиданиям страховые продукты, динамичные процессы по выводу продукта на рынок и его доведению до клиента, безупречное клиентское обслуживание, что в конечном итоге требует оперативности и высокой гибкости работы компании.

Подобные изменения, необходимость которых, казалось бы, лежит на поверхности, также таят в себе и определенные риски. К уже имеющейся на данный момент конкуренции, которая постепенно обостряется и показывает признаки дальнейшего нарастания, со временем неизбежно добавится уменьшение маржи и снижение общей рентабельности, что потребует от страховой компании жесткой финансовой дисциплины. В таких условиях можете ли Вы гарантировать, что оперативность и гибкость, которых Вы будете добиваться, не вызовут встречных неприятных последствий, приводя к увеличению затрат и негативным образом затрагивая рентабельность компании?

Насколько хорошо Вы знаете своих клиентов и продукты, продаваемые Вашими агентами? Как скоро Вы можете идентифицировать новые возможности и благоприятные пути развития или, наоборот, угрозы для бизнеса? Насколько эффективны способы мотивации сотрудников по продажам и агентов и методы управления ими? Можете ли Вы автоматизировать критически важные процессы, не снижая степени удовлетворенности клиентов услугами? Управлять денежными потоками? Рационализировать процессы сборов, выплат и урегулирования убытков? Каков наиболее эффективный способ выявления фактов мошенничества и других проблем? Для страховых компаний эти вопросы имеют критическую важность. Найдя правильные ответы на них, Вы откроете компании прямой путь к реальному контролю затрат и повышению прибыльности бизнеса. Решение SAP для страхового бизнеса (SAP for Insurance) поможет Вам найти ответы на эти вопросы. Карта процессов в страховом бизнесе, реализованная в решении SAP, приведена на рис. 1.

Решение представляет собой портфель приложений и сервисов, специально адаптированных под стандарты и специфические задачи страховой отрасли. Это означает, что они созданы, чтобы соответствовать практике ведения бизнеса в страховании, и что с их помощью можно внедрить богатую функциональность и средства наращивания производительности в масштабах всей компании. Этот всеобъемлющий комплексный портфель поможет страховой компании добиться того самого уровня гибкости, контроля и анализа данных, которые необходимы для предвосхищения меняющихся потребностей Ваших клиентов и рыночных условий, а также жесткого управления затратами.

Решение SAP для страхового бизнеса является модульным и предоставляет вам гибкость выбора нужных составляющих для их скорейшего ввода в эксплуатацию. Таким образом, достигается более быстрая окупаемость затрат. Благодаря простым способам интеграции и практически неограниченным возможностям масштабирования, инвестиции в решения SAP всегда останутся оправданными.

Благодаря решению SAP для страхового бизнеса, страховая компания способна задействовать возможности Интернета для объединения и тесной стыковки всех элементов бизнеса. Это гарантирует выполнение всего многообразия операций так, как если бы они выполнялись, будучи частью единого бизнес-процесса в рамках одного подразделения, а руководству предоставляет безотлагательный доступ к данным, необходимым для принятия правильных решений. Ведь именно таким и должен быть сбалансированный бизнес – быстро развивающимся, но без ущерба для рентабельности и с контролируруемыми рисками.

Опыт более 325 клиентов из числа страховых компаний и свыше 15 лет работы в финансовой и страховой отраслях – это то, что компания SAP вложила в свое решение и предлагает страховому бизнесу. Сотрудничество с ведущими страховыми компаниями мира позволило отразить в решении SAP для страхового бизнеса самый современный уровень экспертных знаний, накопленных признанными авторитетами страховой индустрии. На сегодняшний день решение SAP для страхового бизнеса является наиболее содержательным по части предлагаемой функциональности, комплексным и интегрированным решением для ведения бизнеса в области страхования.

Всеобъемлющий подход SAP к автоматизации страхового бизнеса представлен на рис. 2.

Рисунок 2. Комплексное предложение SAP для повышения эффективности страховых компаний.



АРХИТЕКТУРА РЕШЕНИЯ SAP ДЛЯ СТРАХОВОГО БИЗНЕСА (SAP for Insurance)

В решении SAP для страхового бизнеса можно выделить две крупные составные части. Первая часть представляет собой набор функциональных компонентов, разработанных экспертами специально для задач страхового бизнеса.

Сборы и выплаты – компонент, обеспечивающий быстрое и точное управление всеми процессами сборов и выплат для всех видов страхования.

Система комиссий – компонент для управления комиссиями, предназначен для управления всеми операциями, договорами и данными по комиссионным вознаграждениям, позволяя Вам сконцентрировать свое внимание на стратегии и результатах продаж.

Управление убытками – компонент для урегулирования убытков, интегрирует весь процесс обработки убытков, начиная с регистрации уведомления о страховом случае до реализации остатков имущества.

Управление полисами и продуктами предоставляет агентам, операторам центров обработки звонков и другим Вашим сотрудникам прямой доступ к самой актуальной информации о договорах и продуктах.

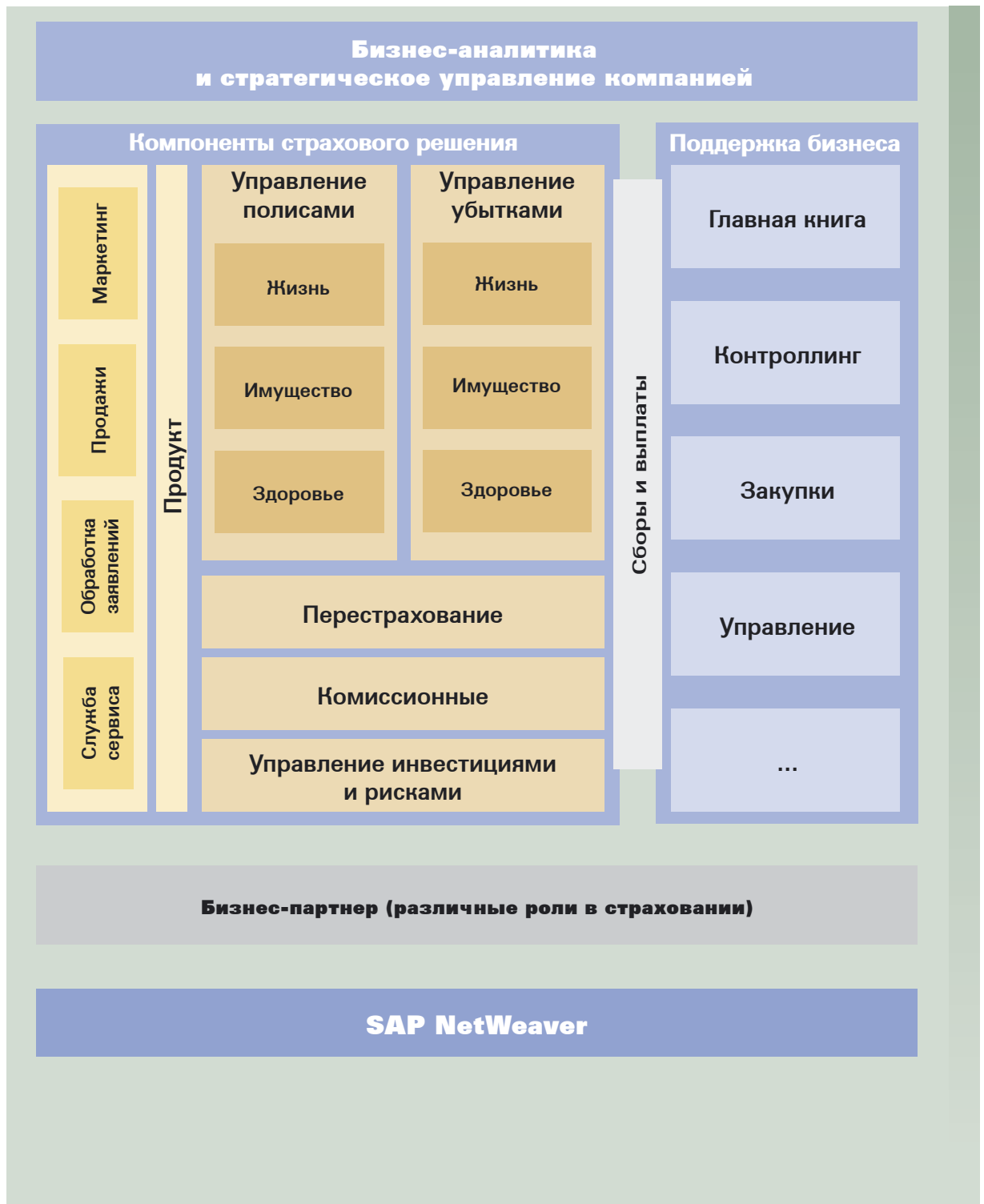
Перестрахование охватывает все аспекты перестрахования – принятое и переданное, пропорциональное и непропорциональное, факультативное и облигаторное, страхование жизни и виды страхования, отличные от страхования жизни.

Управление инвестициями – компонент для автоматизации операций инвестиционных департаментов страховых компаний.

Вторая часть представляет собой комплекс межотраслевых решений mySAP Business Suite, интегрирующий ключевые страховые функции с другими бизнес-функциями страховой компании. Комплекс решений mySAP Business Suite является семейством решений и сервисов, дающим Вашим сотрудникам, клиентам и деловым партнерам возможность и средства успешного сотрудничества и может быть адаптирован под требования любой отрасли, в том числе и страховой.

Детально архитектура решения SAP для страхового бизнеса приведена на рис. 3.

Рисунок 3. Карта решения SAP для страхового бизнеса в разрезе бизнес-процессов страхования.



СТРАТЕГИЧЕСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ СТРАХОВОЙ КОМПАНИЕЙ

ПЛАНИРОВАНИЕ И МОДЕЛИРОВАНИЕ

Компонент «Планирование и моделирование» (SAP SEM Business Planning and Simulation) предназначен для поддержки процесса планирования и бюджетирования в страховой компании. Преимуществами приложения являются широкие возможности интеграции с другими решениями и гибкость настройки процедур планирования и моделирования.

Данный компонент обеспечивает моделирование, анализ и планирование экономических процессов и показателей (например, собранной премии, количества договоров, финансового результата), используя данные из других решений SAP и внешних систем. Существует возможность моделирования зависимостей между рынками, конкурентами и собственно страховой компанией. Приложение интегрирует различные уровни планирования и, таким образом, обеспечивает возможность построения сквозной модели планирования – от стратегического уровня до уровня распределения ресурсов. Поддерживается популярный метод процессно ориентированного управления для принятия решений по стратегической и оперативной оптимизации ресурсов и управлению затратами.

Компонент «Планирование и моделирование» поддерживает следующие процессы:

- сценарный анализ и прогнозирование (оценка будущих ситуаций и их влияния на деятельность компании);
- постановку целей (определение целей и этапов их достижения);
- бюджетирование (оценка и распределение ресурсов для достижения поставленных целей).

Средствами приложения создается стратегический бизнес-план компании. В отличие от оперативного плана здесь предусматривается меньший уровень детализации, но рассматривается развитие компании на более длительный период. Детальные взаимосвязи между отдельными плановыми показателями, их структура и набор функций планирования определяются для каждой компании индивидуально. Каждый отдельный показатель, входящий в любой из отчетов, может иметь свою аналитику. На основе данных, содержащихся в модели, рассчитываются ключевые показатели эффективности (KPI – key performance indicators). При наличии работающей системы KPI страховая компания сможет вырабатывать бюджет, который создан с учетом стратегических целей, и избежать распространенного недостатка, когда бюджет сфокусирован лишь на финансах – сборах премии, выплатах, рентабельности и т.д., не решая основную задачу установления связи между распределением ресурсов и стратегическими инициативами.

Компонент поддерживает наиболее распространенные подходы к планированию деятельности, причем различные стратегии можно комбинировать друг с другом:

- планирование сверху вниз;
- планирование снизу вверх;
- децентрализованное и централизованное планирование;
- скользящий прогноз.

Процедура планирования заключается в последовательности шагов по созданию, модификации или перерасчету плановых данных. Планирование можно выполнять как в диалоговом, так и в фоновом режиме. Кроме стандартных функций планирования, предлагаются гибкие возможности по настройке пользовательских функций планирования. Для более быстрого прохождения цикла планирования и построения бюджетов может быть организовано автоматическое отслеживание статусов, в которых находится тот или иной план. После принятия плана в качестве бюджета данные могут быть зафиксированы и недоступны для изменения.

Благодаря интеграции компонента «Планирование и моделирование» с хранилищем бизнес-информации, для построения системы отчетности используется мощный инструментальный формироваия отчетности. Это позволяет совмещать в отчетах плановые и фактические данные, а также использовать систему предупреждений о критическом отклонении плана от факта.

Результаты планирования выводятся на экран пользователя в виде отчетов, содержащих возможность декомпозиции стратегии на отдельные задачи, показатели, цели и планы действий.

Основные преимущества приложения:

- поддержка поиска, анализа, предоставления и правильного использования внешней и внутренней неструктурированной информации в процессе стратегического планирования;
- мощные функции планирования деятельности с использованием методов из области многомерного моделирования и анализа данных;
- моделирование стратегических сценариев и оценка этих сценариев как базы для стратегических процессов управления.

МОНИТОР КОРПОРАТИВНОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ

Компонент «Монитор корпоративной эффективности» (SAP SEM Corporate Performance Monitor) поддерживает интерпретацию и визуализацию показателей бизнеса в соответствии с рядом инновационных концепций:

- система сбалансированных показателей (Balanced Scorecard);
- система ключевых показателей эффективности (Key Performance Indicators).

Приложение содержит большое число вариантов представления, интерпретации и сравнения показателей, а также настройки для периодического формирования отчетности.

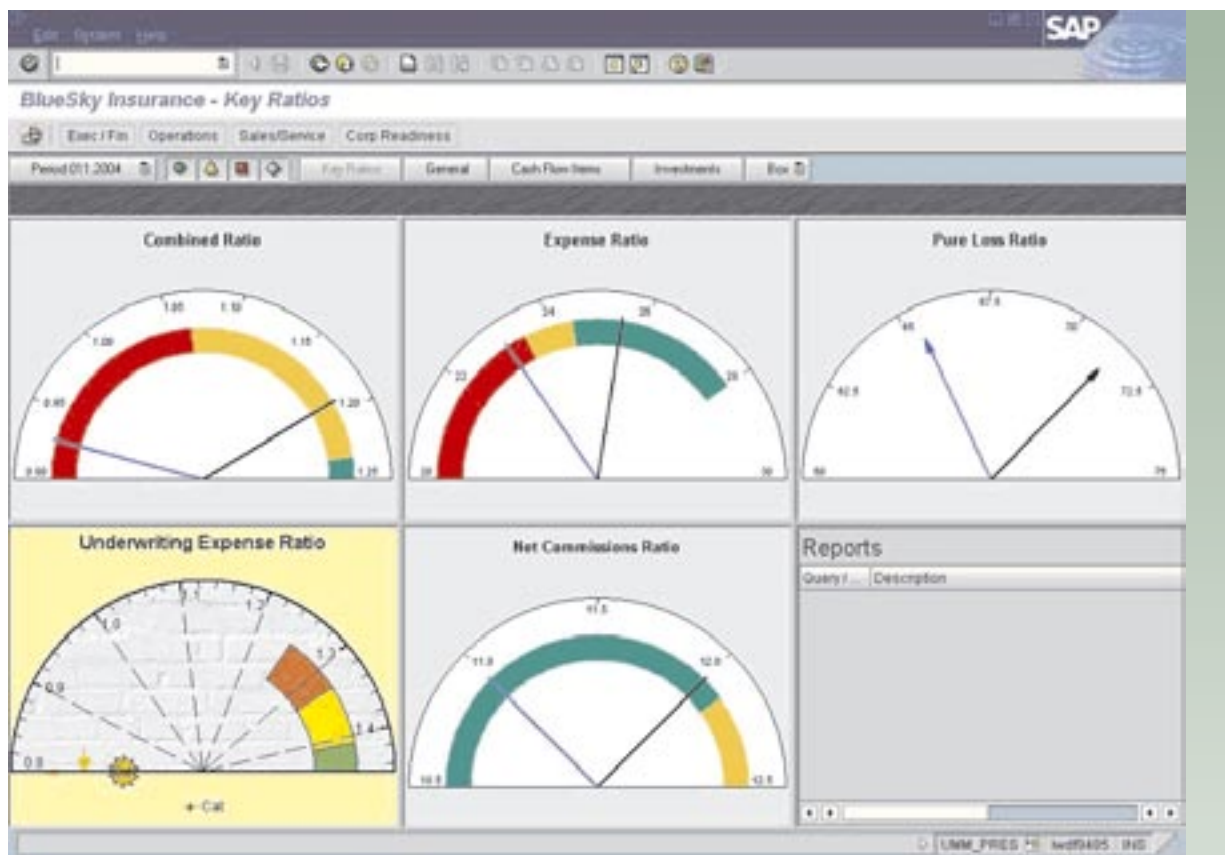
Компонент тесно связан с функциональностью «Планирование и моделирование» как на функциональном уровне, так и на уровне данных.

Компонент «Монитор корпоративной эффективности» выступает базой для получения отчетов, поддерживающих выполнение организационных, контрольных, мотивирующих функций управления, а также функции планирования, и позволяет компании осуществлять мониторинг и обратную связь с помощью процессов обзора показателей и внесения изменений. Таким образом, обеспечивается замкнутая обратная связь процесса стратегического управления. Пример использования монитора корпоративной производительности приведен на рис. 4.

Компонент может использоваться как топ-менеджментом, руководителями дирекций, так и средним менеджментом на более детальном уровне. У пользователя имеется возможность самостоятельно выбирать степень детализации анализируемых данных – от самого верхнего уровня (просмотр значения ключевых показателей, например, «Премия по прямому страхованию», «Рентабельность», «Уровень выплат» или «Уровень РВД») до отдельных записей, полученных из транзакционных систем и участвующих в вычислении конкретного ключевого показателя.

Решение позволяет проводить сравнительный анализ (benchmarking) на основе статистических данных, имеющихся в открытом доступе или получаемых по подписке от поставщиков соответствующей информации. История и динамика развития российского страхового рынка в ее новейший период, тенденции к саморегулированию и самоорганизации, выражающиеся в возникновении различных союзов и объединений со своими собственными системами добровольной статистической отчетности, и особенно возросшая активность государственных органов в своих регулятивных функциях в сфере информатизации и стандартизации позволяют надеяться, что и в России по истечении некоторого времени появится доступ к качественной статистической информации.

Рисунок 4. Пример наглядного обзора ключевых показателей.



СИСТЕМА КОНСОЛИДАЦИИ ДАННЫХ

Приложение «Консолидация данных» (SAP SEM Business Consolidation System) предлагает все необходимые инструменты для проведения консолидации данных страховой компании как в соответствии с требованиями законодательства, так и с внутренними требованиями к формированию управленческой отчетности. Консолидация может быть проведена по широкому кругу параметров и иерархий, заданных пользователем, например, организационные единицы, направления бизнеса, группы страховых продуктов, виды страхования. Консолидация может быть проведена одновременно по различным заданным правилам, после чего результаты могут быть подвергнуты сверке для подтверждения надежности отчетов и обеспечения правильности управленческих решений.

УПРАВЛЕНИЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ С ЛИЦАМИ, ВЛИЯЮЩИМИ НА БИЗНЕС

Страховая компания взаимодействует с довольно широким кругом лиц – клиенты, деловые партнеры, собственники компании, ее сотрудники, государственные и надзорные органы. Кроме того, имеется довольно много сторон – потенциальные инвесторы, акционеры, финансовые аналитики, – проявляющих заинтересованность к компании, ее положению на рынке, планам развития, фактическим и прогнозным результатам деятельности. Компонент «Управление взаимоотношениями с лицами, влияющими на бизнес» (SAP SEM Stakeholder Relationship Management) позволяет наладить регулярное взаимодействие с указанными лицами в зависимости от их категории через автоматизированный сбор и рассылку необходимой информации, а также организацию обратной связи. С помощью данного компонента можно произвести анализ и моделирование отношений, ожиданий и компромиссов между различными группами заинтересованных лиц.

СБОР БИЗНЕС-ИНФОРМАЦИИ

Компонент «Сбор бизнес-информации» (SAP SEM Business Information Collection) реализует сбор и структурирование данных из любых внутренних систем страховой компании, а также внешних систем для последующего использования в справочных или аналитических целях. Как правило, производится сбор предварительно структурированной информации, например, показателей из ERP-систем, курсов акций из внешних баз данных в Интернете, финансовых показателей дочерних структур и т.п. Для обработки неструктурированных данных используется функциональность автоматизированного сбора релевантной неструктурированной информации из глобальной сети Интернет и других источников.

ОСНОВНЫЕ СТРАХОВЫЕ КОМПОНЕНТЫ

СБОРЫ И ВЫПЛАТЫ

Стремясь повысить качество обслуживания и анализируя свою деятельность, страховые компании зачастую отмечают слабые стороны в способах управления сборами и выплатами – одной из ключевых функций, влияющих на корпоративные денежные потоки и удовлетворенность клиентов.

Решение SAP для страхового бизнеса включает в себя эффективный инструмент для рационализации каждого из этапов этого бизнес-процесса – компонент «Сборы и выплаты». С его помощью можно ускорить денежные потоки как путем оптимизации сбора страховой премии, так и в результате своевременной выплаты страхового возмещения. Последнее обстоятельство, пожалуй, наиболее важно для клиентов в ситуациях, когда в результате тех или иных обстоятельств они понесли убытки. Лучшей характеристикой деятельности было бы устоявшееся среди клиентов мнение о том, что страховая компания платит страховое возмещение вовремя и в адекватном объеме.

Компонент «Сборы и выплаты» решения SAP для страхового бизнеса выполняет функцию связующего звена между компонентами страхового ядра, в которых реализуется основная деятельность страховой компании, и другими компонентами решения. Так, центральный интерфейс используется для отправки данных из «Сборов и выплат» в функциональные модули бухгалтерского и управленческого учета, управления наличностью, в которых, в свою очередь, производится оперативный анализ и формируются отчеты – стандартные либо пользовательские. Таким образом, обеспечивается согласованность данных, отраженных в документах компонента «Сборы и выплаты», бухгалтерских документов Главной книги и документов управленческого учета в масштабе всего предприятия.

Этот мощный функциональный компонент страхового решения основан на ряде следующих принципов.

Центральная бухгалтерия страховых операций предоставляет возможность выполнения всех процессов сборов и выплат по всем видам страхования как при осуществлении сборов напрямую страховой компанией, так и в случае брокерских сборов. Эта функциональная возможность не только обеспечит централизованное представление обо всех страхователях, брокерах и других деловых партнерах, но и позволит оптимизировать процедуры сборов и выплат и улучшить качество обслуживания клиентов.

Центральный интерфейс с другими страховыми компонентами, такими как «Управление полисами и продуктами», «Управление убытками», «Система комиссий», «Перестрахование», обеспечивает то, что решение SAP для страхового бизнеса располагает:

- всеми необходимыми основными данными (справочниками);
- бухгалтерскими данными (проводками);
- сопутствующими функциями,

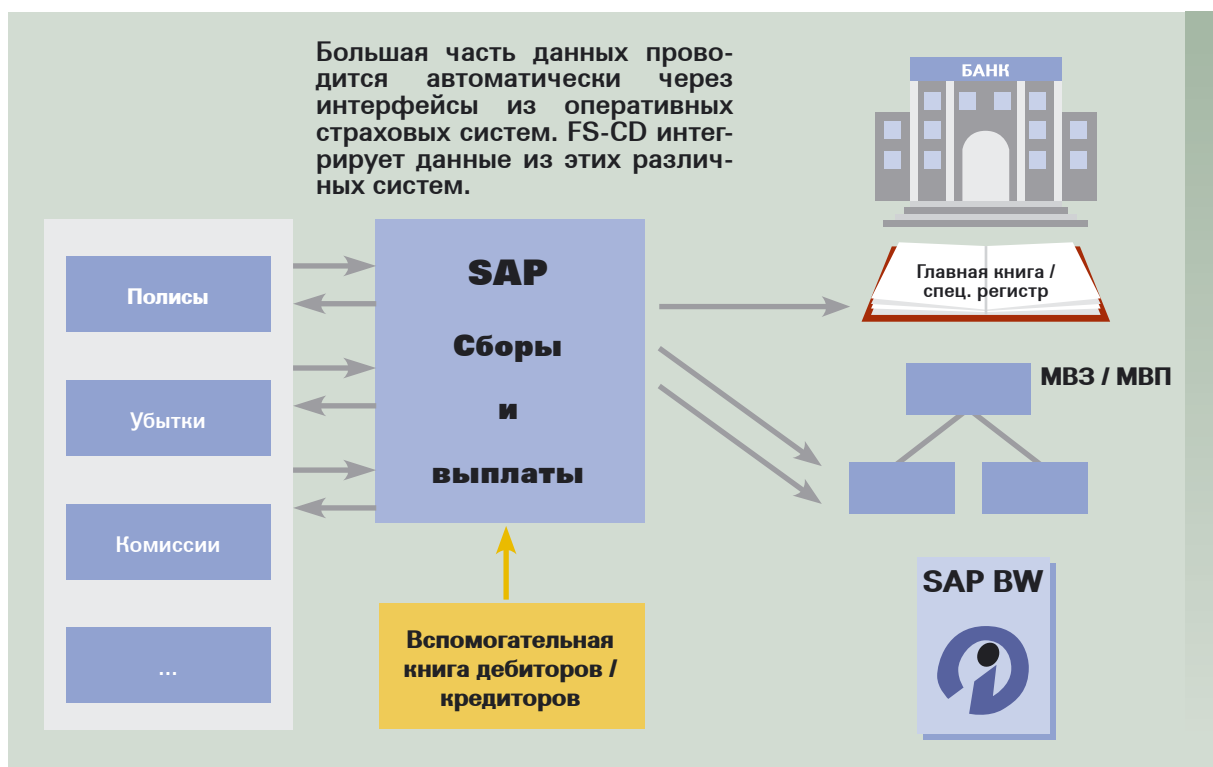
распределяя все задачи по обработке кредиторской и дебиторской задолженности по подсистемам расчета и урегулирования платежей.

Подсистема расчета определяет размеры и сроки платежей по начисленным премиям, комиссионным вознаграждениям, страховым возмещениям, долям сострахования и всем остальным операциям, связанным с теми или иными конкретными видами платежей.

Подсистема урегулирования платежей обрабатывает все данные проводок по тому или иному периоду или транзакции. В этой подсистеме «Сборов и выплат» ведется администрирование всех проводок, данные которых затем помещаются на основные или вспомогательные счета. Кроме того, эта система контролирует транзакции платежей, обработку денежных поступлений, обработку напоминаний и корреспонденцию. Система урегулирования платежей является достаточно гибкой для разделения итоговых данных, получаемых из оперативных страховых систем, например, сумм начисленной годовой страховой премии. Для этого используются планы платежей по оси времени – например, ежемесячные взносы по годовой начисленной премии с произвольно определяемым распределением суммы. План платежей можно определить в компоненте «Сборы и выплаты» или принять из внешней оперативной системы через специальный интерфейс. Важен тот факт, что решение SAP для страхового бизнеса не только обрабатывает все специфичные для страхования денежные потоки в рамках единой системы «Сборов и выплат», но и генерирует данные для использования в системе управления наличностью в режиме реального времени. Это обеспечивает незамедлительное обновление данных, необходимых для прогноза ликвидности, задолго до того, как будет произведен осуществляемый периодически перенос бухгалтерских проводок из компонента «Сборы и выплаты» в Главную книгу.

Место компонента в общей архитектуре решения представлено на рис. 5.

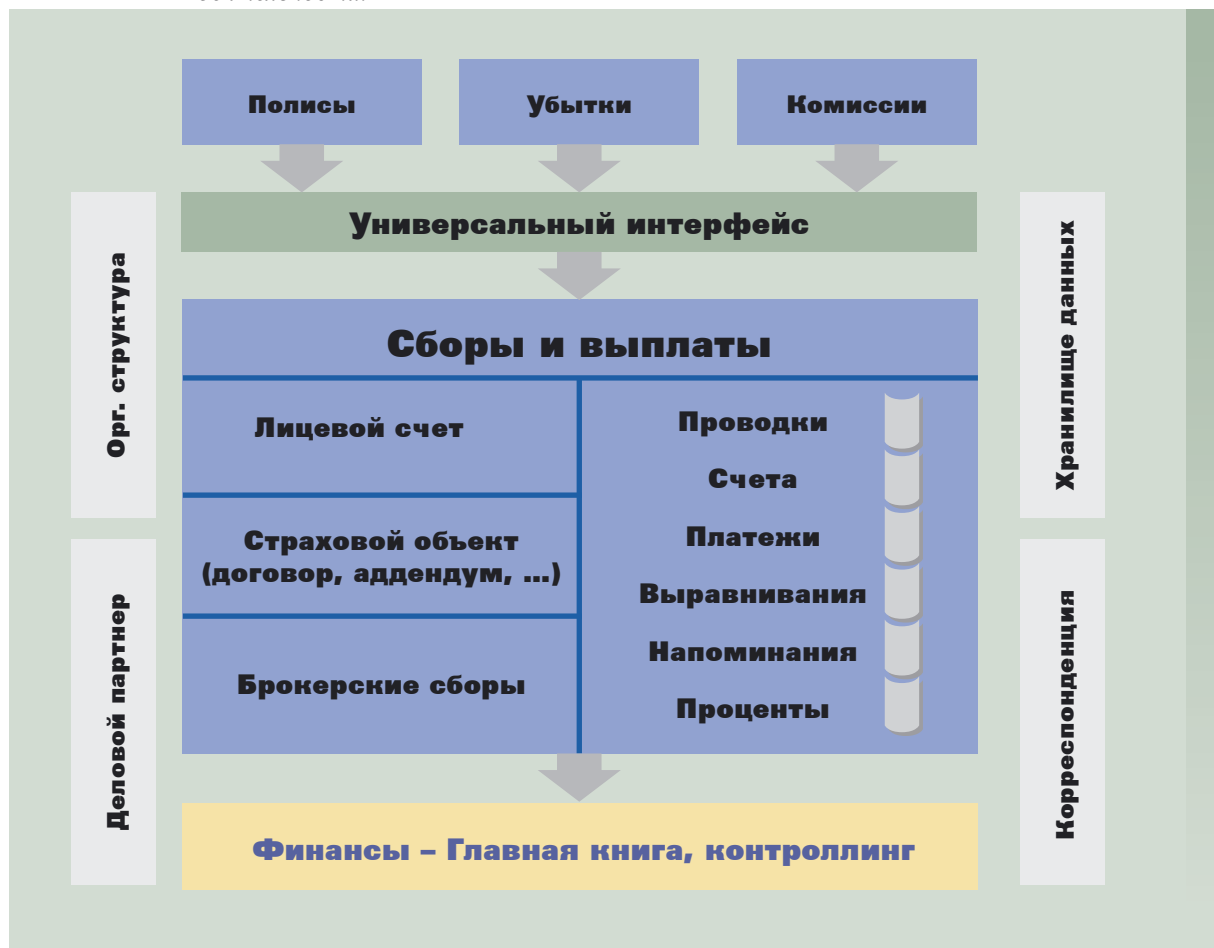
Рисунок 5. Роль компонента «Сборы и выплаты» в архитектуре решения.



Структура решения SAP для страхового бизнеса предполагает позиционирование деловых партнеров, например, сотрудников и агентов, в центре процесса сборов и выплат в качестве основного узла агрегирования данных. Деловые партнеры могут автоматически получать уведомления о всех проводках по всем договорам в виде счетов-фактур или выписок по счету. Решение также предоставляет партнерам возможность просмотра взаимосвязанных данных, проведенных по всем видам страхования, и их анализа на разных уровнях агрегирования. В результате данные по процессам сборов и выплат становятся более прозрачными для всех участников – для агентов, сотрудников и клиентов.

Основные возможности использования компонента «Сборы и выплаты» в качестве вспомогательной книги деловых партнеров представлены на рис. 6.

Рисунок 6. *Сборы и выплаты – вспомогательная книга деловых партнеров по основной страховой деятельности.*



В рамках компонента «Сборы и выплаты» существует шесть основных функциональных областей, которые выполняют автоматическую проводку данных, в том числе переданных из оперативных страховых систем:

- Программа платежей позволяет автоматически подготовить необходимые платежи с учетом разнообразных способов платежа. Имеются стандартные способы платежа, включая электронные платежные поручения, дебетовые авизо и чеки, а также можно настроить свои собственные способы платежа. Предусмотрена также автоматическая обработка возможных возвратов по платежным операциям с формированием обратных проводок.
- Функции обработки входящих платежей и гибкого контроля перерасчетов используют развитую и гибкую логику выравнивания (т.е. встречного погашения дебиторских и кредиторских позиций) для сортировки входящих платежей согласно установленным критериям и для правильного отнесения этих платежей на нужные бухгалтерские счета. Те платежи, автоматическое отнесение которых невозможно, направляются на ручную постобработку.
- Процедура напоминаний по позициям дебиторской задолженности может быть настроена гибким образом, чтобы выполнение этой процедуры осуществлялось в зависимости от конкретных требований той или иной страны, от типа начисленной премии или вида страхования.
- Расчет и проводка начисления процентов на основе данных напоминаний и планов платежей по начисленным страховым премиям.
- Помимо прямых сборов, решение SAP поддерживает обработку сборов брокеров (агентов) и включает такие специальные функции, как обработка взаиморасчетов с брокерами и дополнительный ракурс просмотра данных в разрезе брокерских счетов и брокерских контрактов.
- Планы платежей служат для распределения суммы начисленной премии по произвольно определяемым периодам. Таким образом, можно реализовать требования, специфичные для страховых продуктов, подразумевающие наличие гибкого цикла платежей, например, по универсальному страхованию жизни.

Поскольку система SAP осуществляет параллельное фоновое выполнение заданий, страховые компании могут быстро обрабатывать большие объемы данных. В специально проведенном нагрузочном тесте производительности компонент «Сборы и выплаты», являющийся составной частью решения SAP для страхового бизнеса, показал следующие результаты:

- передача данных проводок: 14 300 000 в час (20 приложений, 320 заданий);
- прогон проводок: 3 600 000 в час (7 приложений, 112 заданий);
- корреспонденция: 8 900 000 в час (6 приложений, 96 заданий).

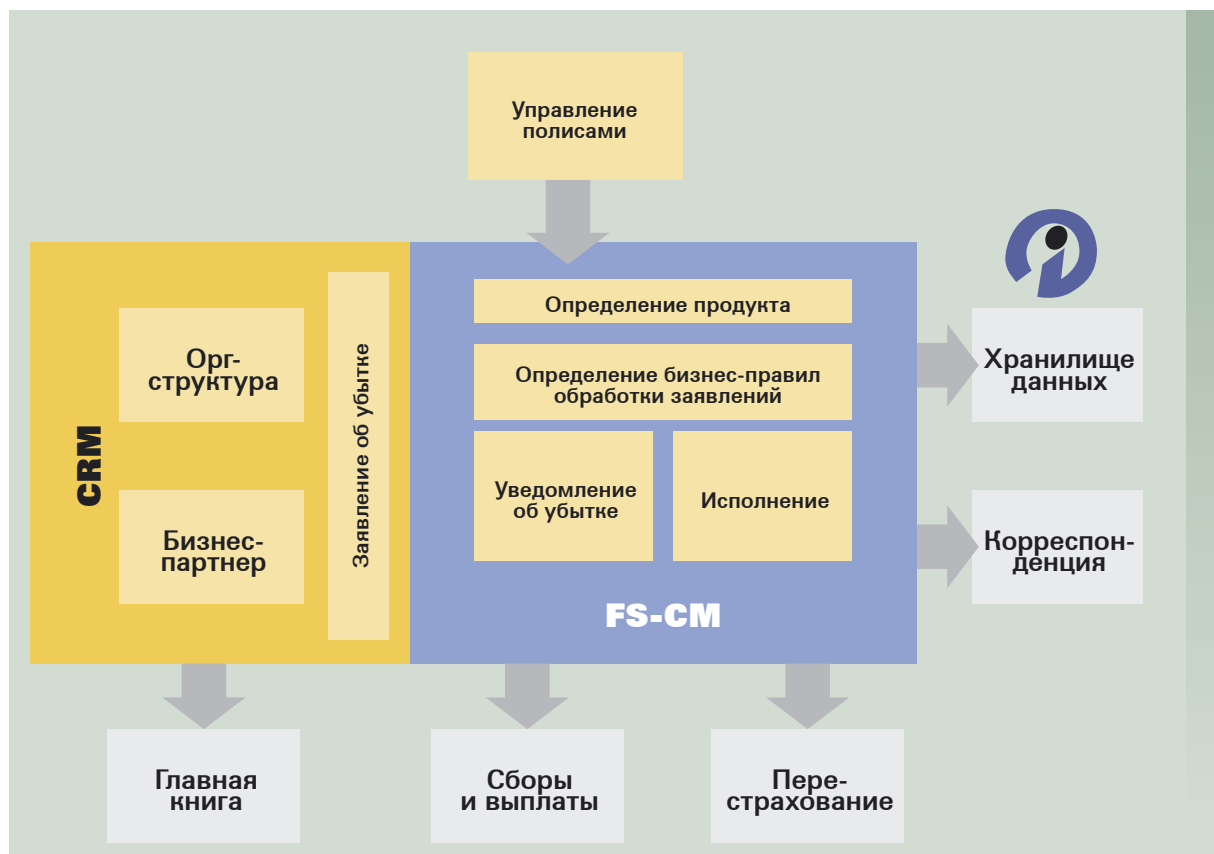
Архитектура решения SAP обеспечивает высокую масштабируемость системы. Это позволяет в адекватной степени наращивать производительность системы при возрастании объема данных, что особенно актуально в условиях ускоренного роста страхового бизнеса.

УПРАВЛЕНИЕ УБЫТКАМИ

Технологии управления убытками развиваются очень быстро. Это связано с тем, что при эффективном подходе к управлению убытками можно не только снизить затраты, но и значительно повысить качество обслуживания и лояльность клиентов. ИТ-решения для управления убытками помимо прочего должны предоставлять возможности обработки сложных убытков и адаптации новых подходов, таких как электронные файлы убытков в качестве замены бумажных папок или удобные способы уведомления об убытке через Интернет. Именно поэтому решение SAP для страхового бизнеса включает в себя мощный компонент для управления убытками. Благодаря открытой инфраструктуре, решение превращает упомянутые новые направления развития в реальную благоприятную возможность улучшения качества обслуживания клиентов и повышения прибыльности. Эффективные функциональные возможности, предлагаемые SAP, не только помогают решать сложные задачи управления убытками, но и открывают новые пути привлечения и удержания клиентов.

Возможности компонента представлены на рис. 7.

Рисунок 7. Компонент «Управление убытками».



Критическими факторами эффективного урегулирования убытков являются точность данных и эффективная процедура их ввода в систему и дальнейшей обработки. Не менее важно предоставление своевременного доступа к нужной информации, что ускоряет процесс урегулирования убытков и, как следствие, повышает удовлетворенность клиентов.

Возможности компонента «Управление убытками» позволяют рационализировать процессы первоначальной регистрации заявления о страховом событии и ввода содержательных данных о нем и предоставляют сотрудникам, клиентам, брокерам и агентам разнообразные варианты доступа к системе управления убытками. Актуализация финансовых документов по убыткам, выполняемая в режиме реального времени на всех этапах урегулирования убытков, начиная с ввода данных и заканчивая ведением отчетности, помогает руководству повысить финансовую эффективность компании.

Мобильные функциональные возможности компонента для урегулирования убытков, предоставляемые через открытую корпоративную Интернет-архитектуру, дают возможность находящимся вне офиса оценщикам, аварийным комиссарам и другим сотрудникам использовать компактное приложение для ввода убытков и фиксации данных по ним. Кроме того, поддержку клиентам можно оказывать путем многоканального взаимодействия с центрами обработки звонков, а также с помощью настраиваемой, основанной на ролях технологии портала.

Понимая, что системы урегулирования убытков охватывают многие области страховой компании, SAP предусматривает гибкое внедрение компонента «Управление убытками». Функциональность может быть настроена специально под те или иные бизнес-требования и условия. Например, функции решения SAP для страхового бизнеса можно связать с существующими оперативными системами для первичной регистрации убытка или продуктами третьих производителей (например, системами выявления мошенничества).

Используя возможности по управлению убытками решения SAP для страхового бизнеса, сотрудники call-центров, а также агенты и брокеры могут производить первичную регистрацию убытка в центральной системе. Затем система отправляет зарегистрированные убытки в бэк-офисные приложения для дальнейшей обработки. Для создания нового убытка в решении предусмотрены легко настраиваемые экраны, работа в которых позволит сотрудникам, занимающимся урегулированием убытков, и операторам call-центров свести к минимуму время обработки и предотвратить противоречивость данных.

Данные о страховом полисе могут быть импортированы из внешних оперативных систем с помощью стандартного интерфейса, входящего в состав решения SAP для страхового бизнеса. Вся сопутствующая информация, например, страховая сумма, франшиза, объект страхования, хранится в специальном буфере (policy snapshot – «мгновенный снимок состояния полиса») электронного файла убытка. Это означает, что сотрудники, отвечающие за проверку выполнения необходимых формальных условий при операциях по урегулированию убытков, могут непосредственно из системы SAP обратиться к системе управления полисами и актуализировать текущий статус и условия договорных отношений со страхователем с учетом произошедших изменений, зафиксированных в системе полисов.

Система ввода также может присваивать заявленные убытки тем или иным полисам. Это означает, что проверку страхового покрытия, поиск возможного дублирования заявленных убытков для выявления мошенничества, а также использование любого покрытия и определение исходных резервов можно выполнять автоматически. А поскольку решение SAP реализует концепцию деловых партнеров, можно с легкостью управлять всеми вовлеченными в процесс сторонами, например, застрахованными лицами, водителями, свидетелями, страхователями, станциями техобслуживания и т.д.

С помощью решения SAP для страхового бизнеса процесс урегулирования убытков можно сделать практически безбумажным. Это решение предлагает сотрудникам страховых компаний простые методы направления отсканированных документов или видеоматериалов для экспертов. Используя стандартные функции потока операций, они смогут передавать те или иные данные об убытке другим сотрудникам для проверки или утверждения платежей.

Функции управления убытками в решении SAP поддерживают каждый аспект процесса взаимоотношений с клиентами. Например, если клиент заявляет о полном убытке, ему можно автоматически предложить уменьшение суммы франшизы за счет повышения суммы взноса. Кроме того, решение позволяет реализовать преимущества схемы натуральной замены в случае повреждений стандартизованного имущества путем прямого обращения из компонента «Управление убытками» к функционирующей через Интернет системе B2B-закупки. Во многих случаях это дает возможность снизить расходы, сократить время обработки убытка и повысить уровень обслуживания клиентов.

Если сотрудник центра обработки вызовов регистрирует новый убыток, он может быстро ввести все относящиеся к нему подробности, а также определить возможное несоблюдение страхователем своих обязательств с помощью легко настраиваемых каталогов вопросов. В зависимости от конфигурации системы индикаторы возможного мошенничества или нарушений условий полиса могут инициировать рассмотрение покрытия или связанных с ним последующих заданий.

Еще один инструмент ускорения процесса обработки убытков в рамках решения SAP для страхового бизнеса – предоставление обработчикам прямого доступа к внешним сервисам, например, к станциям технического обслуживания или автопредприятиям. Решение предлагает широкий диапазон способов коммуникации между участниками такой виртуальной сети обработки убытков. Помимо электронной почты и факса, обработчики убытков могут использовать возможности Маршрутизации потока документов (Workflow) для определения доступности сервисов партнерских компаний.

Сотрудникам бэк-офиса решение позволяет быстро изменять файлы обработки убытков и выполнять дальнейшую работу с ними. Система содержит такой полезный инструмент, как автоматическое назначение задач по урегулированию убытков определенным обработчикам. С помощью автоматизированного контрольного списка процесса обработчики могут определять, какие операции еще не присвоены, а с какими уже ведется работа. Такими операциями являются расчет возмещения, резервов, а также все функции финансовой обработки, например, утверждение платежей или требования возмещения убытков, а также реализация остатков имущества и суброгации. Поскольку решение SAP для страхового бизнеса является полностью интегрированной системой, то по окончании цикла урегулирования убытка данные для выплаты страхового возмещения автоматически передаются в компонент «Сборы и выплаты», где могут быть обработаны при первом же очередном прогоне программы платежей.

Пример использования настроек бизнес-правил для обработки убытков приведен на рис. 8.

И, наконец, решение SAP для страхового бизнеса предоставляет важные отчеты по убыткам для внутреннего или внешнего анализа. Эти отчеты могут быть специально адаптированы под требования конкретной страховой компании.

СИСТЕМА КОМИССИЙ

Обработка комиссий для многих страховых компаний является одной из самых сложных задач. Страховщикам часто приходится иметь дело с устаревшими, негибкими приложениями, функциональность которых ограничивается одной лишь системой управления полисами. В такой ситуации изменения в правилах или данных для расчета комиссионных вознаграждений могут порой привести к длительной доработке программного обеспечения. Последнее может служить причиной задержек со сроками и увеличения затрат, что, в свою очередь, мешает внедрению новых страховых продуктов.

Компонент «Система комиссий» упрощает задачу повышения показателей продаж путем выплаты комиссий и премий, предлагая более эффективные способы управления взаимосвязанными операциями, агентскими соглашениями и данными по агентским продажам. Здесь отображаются все известные формы вознаграждений

Рисунок 8. Пример использования настроек бизнес-правил для обработки убытков.

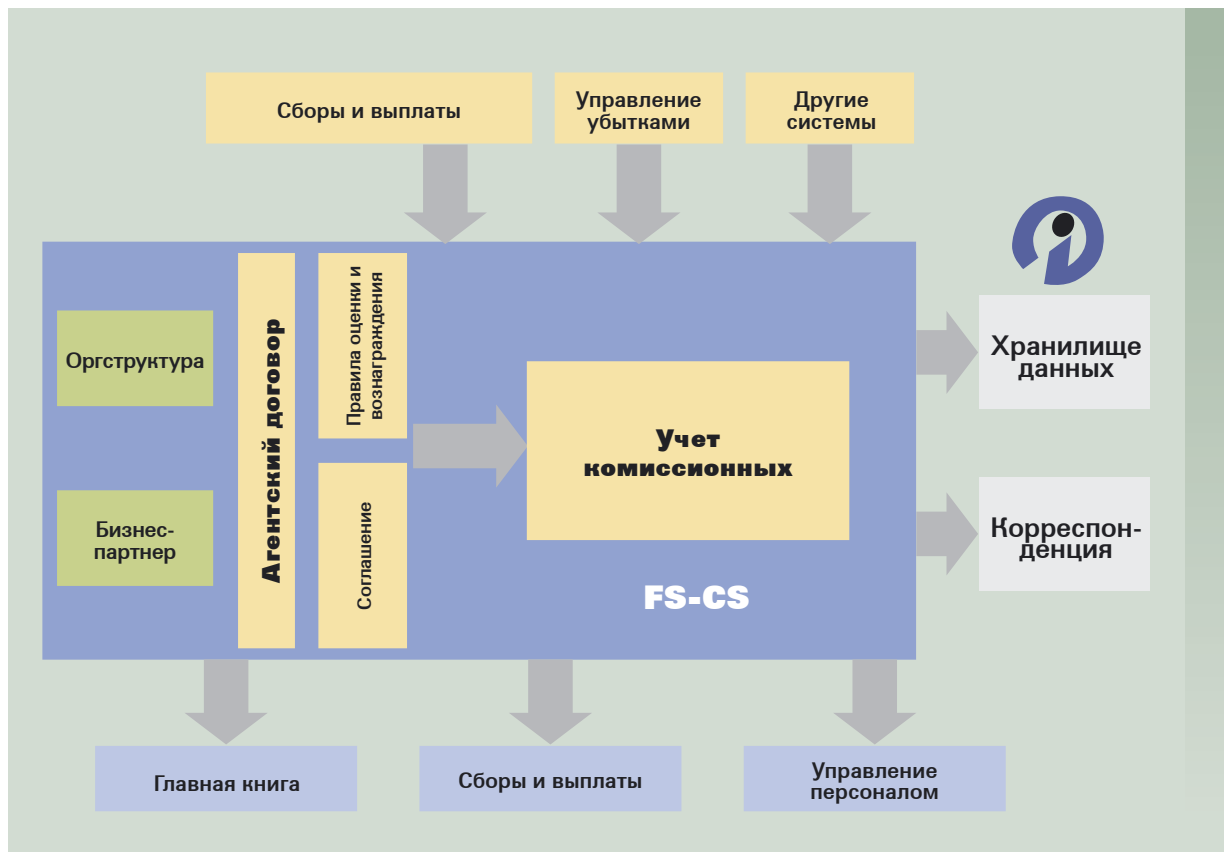


за продажу, включая комиссию, премии за достижение определенных целей по продажам, участие в прибыли компании и прочие виды вознаграждений. Кроме того, эта функциональность предоставляет простые способы обработки сторнирования комиссии, что также немаловажно с учетом типичности ситуаций, когда комиссия была рассчитана на основе неточных данных и требуется перерасчет. Обзор компонента приведен на рис. 9.

Внедрить данную функциональность можно не только для страховой компании, но и для других видов бизнеса, где используются агентские каналы продаж. Такая гибкость особенно важна в условиях объединения различных видов финансовых институтов и возникновения комплексных финансовых продуктов. Легко конфигурируемые наборы правил оценки, расчета и распределения помогут смоделировать уникальные требования любой организации. Интеграция с другими решениями mySAP Business Suite и возможность настройки интерфейсов с оперативными и унаследованными системами делают этот компонент эффективным во внедрении и эксплуатации.

Интеграция с другими решениями mySAP Business Suite означает также, что каждому сотруднику, организационной единице или группе можно присваивать несколько разных бизнес-функций. Так, новый комиссионный договор можно присвоить конкретному партнеру по договору. По этому деловому партнеру можно отобразить широкий диапазон данных, включая его имя, адрес, контактную информацию и уровень профессиональной подготовки. Кроме того, при определении полномочий с помощью данной

Рисунок 9. Компонент «Система комиссий».



функциональности можно присвоить обработчику комиссий целую область внутри организации (например, тот или иной географический регион). Назначенный таким образом обработчик будет работать с партнерами по комиссионным договорам и контрактам в присвоенной ему области.

Решение SAP для страхового бизнеса рассматривает комиссионные договоры как отдельные объекты данных, которые регулируют отношения между партнерами по договору и организацией. Для договоров ведутся версии, зависящие от времени.

Наличие стандартных шаблонов договоров, которые можно изменять, упрощает процесс создания индивидуальных договоров. Эти стандартные договоры содержат глобальные соглашения, применение которых универсально, а также стандартные соглашения, индивидуальные параметры которых могут быть настроены в комиссионном договоре. Решение оптимизирует управление договорами путем представления всех договорных данных и соглашений в легком для восприятия и использования табличном формате.

С помощью решения SAP для страхового бизнеса можно обрабатывать различные виды вознаграждений, определять их получателей, анализировать значимость операций по продажам или достигнутым результатам, а также рассчитывать вознаграждение для каждого участника. Инициировать обработку могут как основные операции, такие как, например, продажа нового полиса страхования жизни, пролонгация прежнего полиса или предоставление консультационных услуг, так и другие операции, не связанные с продажей страховых услуг.

При расчете суммы комиссии учитывают комплексную задолженность и сценарии компенсации, характерные для продаж в сфере страхования. Расчет премий можно основывать на достижении predetermined целей или результатов за истекший период, например, по чистому росту за год страхового портфеля или числу клиентов, обслуживаемых агентом или отделением страховой компании.

Расчет комиссий и премий в решении можно производить с помощью страховых объектов (например, страховых полисов), операций (например, продажа, пролонгация или расторжение полисов) или атрибутов (например, вид страхового покрытия, срок полиса или сумма премии). Структура решения позволяет включать собственные объекты и атрибуты в процедуры расчета, не изменяя вручную стандартный программный код.

Управление всеми документами, связанными с комиссионным договором, производится с помощью комиссионных счетов. Такие счета содержат как открытые, так и выровненные позиции и являются центральным источником данных для индивидуальных договоров. С помощью инструмента для составления отчетов можно отыскивать нужную информацию и разворачивать детальные данные о комиссии вплоть до уровня документов.

Операции по закрытию периода и взаиморасчеты выполняются в решении SAP для страхового бизнеса в конце определяемого ответственным сотрудником периода. Операции по закрытию включают расчет паушального вознаграждения (например, компенсация дорожных расходов), а также гарантий и премий. Операции по расчету включают расчет резервов расторжения и передачу информации в систему выплат – компонент «Сборы и выплаты». В качестве системы выплат может выступать также и иное приложение.

Для формирования сводного ракурса всех операций по комиссионным вознаграждениям существуют простые способы передачи данных из «Системы комиссий» в хранилище данных SAP.

С помощью решения SAP для страхового бизнеса можно настроить организационные способы управления на всех уровнях процесса обработки комиссий. Менеджеры по продажам могут определять комиссионные структуры, отражающие локальные и региональные изменения, а также изменения продуктов, клиентов или каналов сбыта. Для тех или иных групп агентов могут быть созданы специальные структуры. Предоставляя удобные способы управления рутинными комиссионными операциями, агентскими договорами и хранения данных, «Система комиссий» позволяет страховой компании сконцентрировать основное внимание на стратегиях продаж, дающих реальный результат.

Таким образом, функции решения по управлению комиссиями обеспечивают целый ряд преимуществ для страхового бизнеса, в том числе:

- повышение эффективности – путем снижения объема ручной обработки и упрощенных способов ведения основных данных (справочники) и транзакционных данных (операции);
- повышение гибкости рутинных процессов – путем рационализации процесса изменения правил и способов расчета, а также конфигурации пользовательских интерфейсов;
- повышение прозрачности – путем поддержки широкого диапазона методов анализа комиссионных счетов и отслеживания различных версий комиссионных договоров;
- повышение корпоративной гибкости – путем обеспечения рациональной процедуры расчетов по всем видам комиссий и премий и быстрой адаптации компании к постоянно меняющимся экономическим условиям и конъюнктуре страхового рынка.

ПЕРЕСТРАХОВАНИЕ

Компонент «Перестрахование» позволяет сконфигурировать управление перестрахованием согласно требованиям конкретной компании и обеспечивает необходимый уровень прозрачности рисков и контроль за ними. Данный компонент может быть использован профессиональными перестраховщиками, брокерами или прямыми страховщиками. Тесная взаимосвязь с другим компонентом решения SAP для страхового бизнеса «Сборы и выплаты» и эффективные функции расчетов обеспечивают бесперебойную обработку операций. Договоры по добровольному факультативному, факультативно-облигаторному и облигаторному страхованию можно просматривать по периодам, индивидуальным условиям и участвующим деловым партнерам и брокерам. Обзор компонента приведен на рис. 10.

Отдельная статистическая система и удобные средства составления отчетов позволяют проводить глубокий анализ и расчет статистик, обеспечивая полную гибкость данных по всей компании. С помощью управления перестрахованием можно наладить операции электронного бизнеса между брокерами, прямыми страховщиками, перестраховщиками и другими деловыми партнерами. Оптимизацию процессов можно выполнить с помощью специальных интерфейсов, повышая эффективность и качество данных и одновременно снижая административные расходы.

Управление договорами перестрахования включает в себя все данные для расчетов, а также важную информацию о переданной в перестрахование доле бизнеса. С помощью настраиваемых диалоговых окон можно управлять договорами по пропорциональному (квотное долевое перестрахование и эксцедентное перестрахование) и непропорциональному (перестрахование эксцедента убытков и перестрахование с эксцедентом убытков) перестрахованию. Гибкое управление условиями позволяет определять условия перестрахования по всему договору, его отдельным составляющим или по доле каждого партнера, участвующего в договоре. Кроме того, управление договорами перестрахования предоставляет удобную оперативную информацию и функции по поддержке процесса создания новых договоров.

С помощью внутренних функций управления убытками, возникшими по договорам перестрахования, компонент «Перестрахование» бесшовно интегрирует все относящиеся к перестрахованию данные для управления отдельными убытками (например, катастрофическими убытками) и наступившими страховыми случаями. Убытки могут быть присвоены договорам и/или полисам или акцептованиям, а также могут быть рассчитаны на этих уровнях. Кроме того, можно вводить платежи по убыткам «снизу вверх». Такая гибкость является критически важной для эффективного урегулирования убытков при перестраховании.

Бухгалтерские данные для пассивного перестрахования можно вводить либо по отдельности для каждого перестраховщика, либо для всех участников договора по перестрахованию. Во входящем бизнесе 100% данных могут быть рассчитаны по собственной доле, что означает, что проверки достоверности могут быть гибкими. Зависящие от премий и убытков проводки рассчитываются и проводятся автоматически на

основании хранящихся условий. Интегрированная функция ретроцессии компонента «Перестрахование» также позволяет выполнять межфирменные расчеты в случае ретроцессии внутри группы компаний. Средство анализа и прогноза способно произвести оценки, которые необходимы для декларирования отчетности в соответствии с IAS, US-GAAP и с учетом иных специфических требований.

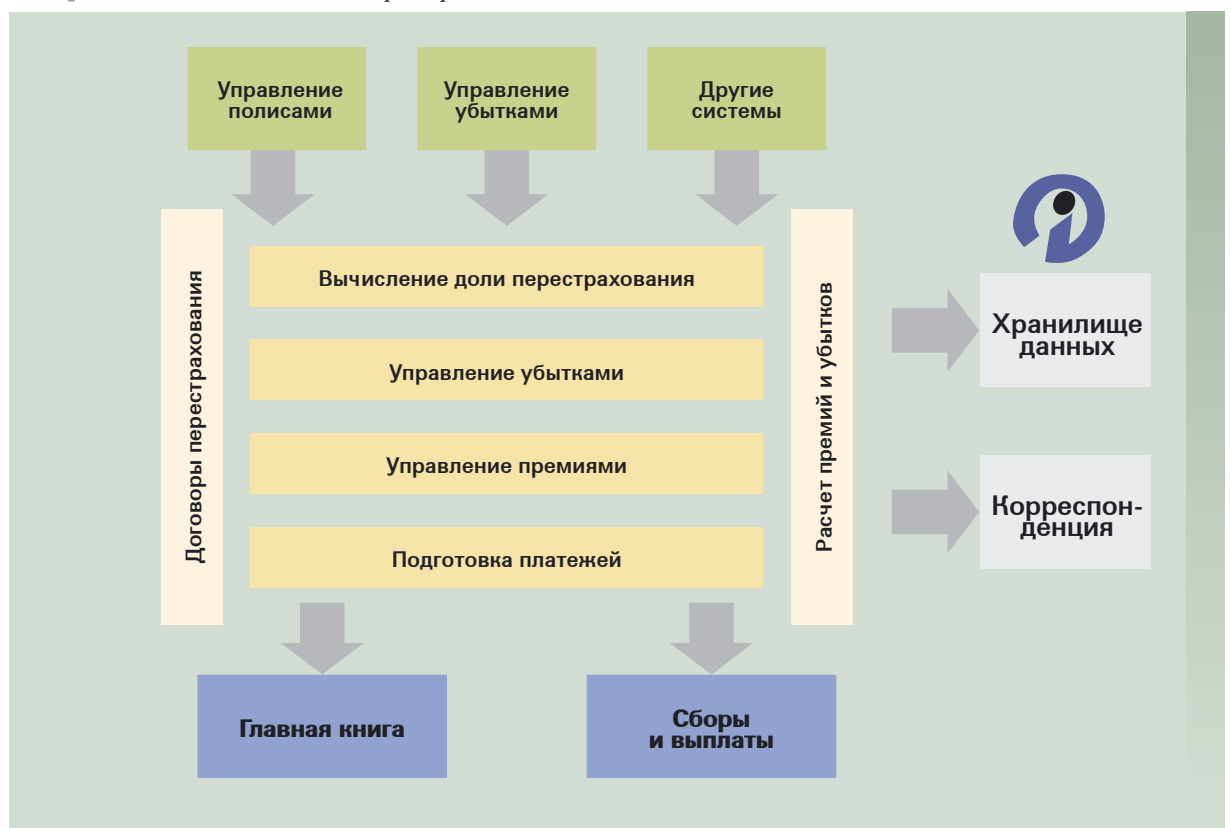
В состав компонента «Перестрахование» входит диспетчер рисков, который можно универсальным образом внедрить для перестрахования любых рисков. Диспетчер рисков предназначен для администрирования отдельных рисков, договоров или акцептов, которые также могут быть объединены в группы для составления кумулятивного представления по группе.

Диспетчер рисков состоит из:

- диспетчера объектов;
- диспетчера договоров;
- диспетчера продуктов;
- диспетчера долей риска.

Гибкая структура диспетчера рисков позволяет комплексно отображать относящееся к риску содержимое и формировать основу для прозрачности и управляемости страховой компании.

Рисунок 10. Компонент «Перестрахование».



УПРАВЛЕНИЕ ПОЛИСАМИ И ПРОДУКТАМИ

Архитектура компонента «Управление полисами и продуктами» представляет собой базовую систему управления полисами и расширения, соответствующие разным видам страхования. Обзор компонента приведен на рис. 11.

Базовая система содержит компоненты и функции, которые не зависят от особенностей конкретных видов страхования и применимы к большинству из них. Базовая система включает в себя администрирование бизнес-процессов, управление продуктами, технические (общие для всех видов страхования) функции по управлению полисами и инструменты параметризации для гибкой настройки под индивидуальные потребности страховой компании.

В компонентах по отдельным видам страхования имеются predetermined бизнес-процессы, шаблоны, включая соответствующие элементы страховых расчетов. Такая архитектура позволяет быстро и с небольшими затратами разрабатывать новые продукты в дополнение к классической линейке страховых продуктов. При этом существенно снижается время вывода продукта на рынок, а страховая компания получает возможность, идентифицировав требования клиентов, реагировать на них быстрее, чем в среднем по рынку, и за счет этого приобретает дополнительное преимущество в увеличении своей доли рынка.

Рисунок 11. Техническая архитектура компонента «Управление полисами и продуктами».



УПРАВЛЕНИЕ ИНВЕСТИЦИЯМИ

Компонент «Управление инвестициями» предназначен для автоматизации операций инвестиционных департаментов крупных промышленных корпораций и финансовых структур, в том числе страховых компаний.

«Управление инвестициями» наряду с компонентом «Сборы и выплаты» является одним из наиболее часто используемых – 82 клиента из числа страховых компаний в 13 странах, причем 69 клиентов эксплуатируют «Управление инвестициями» в продуктивном режиме. Во многом это объясняется тем, что при достаточно жесткой регламентации нормативов резервирования, регламентации расходов на ведение дела, размеров комиссионных вознаграждений у страховых компаний остается мало степеней свободы для повышения прибыльности. И одним из таких важных факторов прибыльности является эффективное управление накопленными финансовыми ресурсами.

Компонент «Управление инвестициями» включает в себя целый ряд составляющих.

«Планирование ликвидности» – предназначено для сбора данных с отдельных подразделений компании и планирования ликвидности на уровне головной компании с последующим мониторингом и сравнением фактических и плановых данных.

«Управление сделками» – обеспечивает полный цикл обработки сделок с различными финансовыми инструментами – денежный рынок, ценные бумаги, сделки с иностранной валютой, производные инструменты. С помощью данного модуля страховая компания может формировать и управлять собственным инвестиционным портфелем. Данный модуль интегрирован с бухгалтерским учетом и предусматривает гибкую настройку для отражения финансовых сделок и формирования требуемых проводок в Главной книге. При этом поддерживаются функции, необходимые для получения параллельной отчетности.

«Анализ доходности портфеля активов» – включает расчет показателей, в частности, расчет ставки доходности – взвешенная по времени ставка TWRR (time-weighted rate of return), взвешенная по стоимости ставка MWRR (money-weighted rate of return), средневзвешенный метод денежной оценки (измененный метод Дитца), модифицированный VAI-метод, BVI-метод.

«Анализ рыночных рисков» – используется для анализа фондовых, валютных, процентных рисков на основе данных по сделкам с финансовыми инструментами и рыночных данных, которые могут загружаться из внешних источников, включая сеть Интернет. Предусмотрены такие функции, как:

- переоценка стоимости портфеля (Mark-to-Market);
- вычисление показателей чувствительности – дюрация, выпуклость и значение базисного пункта;
- три основных метода для вычисления VaR (Value-at-Risk – рисковая стоимость) – исторический метод, метод Монте-Карло и аналитический метод (вариационно-ковариационный метод или метод ковариационных матриц);
- валютный риск (Currency Exposure);
- Gap-анализ. Поддерживаются функции моделирования и сценарного анализа. Результаты анализа и моделирования демонстрируются с помощью разнообразных гибко настраиваемых форм отчетности.

«Анализ кредитных рисков» служит для анализа рисков невыполнения обязательств со стороны контрагентов и контроля этих рисков с помощью механизма управления лимитами.

ПОДДЕРЖКА БИЗНЕСА

БУХГАЛТЕРСКИЙ УЧЕТ

Компонент «Бухгалтерский учет» предназначен для ведения бухгалтерского учета в соответствии со стандартами национального законодательства либо по международным стандартам учета.

Основой компонента «Бухгалтерский учет» в системе SAP является компонент «Главная книга». В этом компоненте поддерживаются все функции, которыми должна располагать финансовая система: гибкая структура плана счетов на всех уровнях, одновременное обновление проводок в режиме реального времени, ведение параллельных ракурсов данных как для Главной книги, так и для приложений внутреннего учета и отчетности.

Бухгалтерские аспекты взаимоотношений с бизнес-партнерами отражаются в компонентах «Бухгалтерия дебиторов» и «Бухгалтерия кредиторов», которые связаны как с Главной книгой, так и с компонентом «Управление материальными потоками», где формируются исходные данные для отражения хозяйственных операций страховой компании. Функциональность для работы с дебиторской и кредиторской задолженностью поддерживает все хозяйственные операции по расчетам с контрагентами: от ввода первичных данных до осуществления платежей и составления отчетности.

Управление основными средствами в рамках приложения «Бухгалтерский учет» осуществляется в компоненте «Учет основных средств», тесно интегрированном с другими компонентами страхового решения SAP. Компонент содержит детальную информацию об основных средствах компании и консолидирует информацию по всем этапам жизненного цикла основного средства: от его приобретения до выбытия. Обеспечивается моделирование и формирование амортизационных отчислений, управление арендованными основными средствами и незавершенным капитальным строительством, формирование отчетности по основным средствам страховой компании, одновременный учет основных средств в нескольких параллельных областях оценки – бухгалтерской, налоговой, международной, управленческой, а также производной области оценки, например, для реализации требований ПБУ 18.

УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ УЧЕТ

Приложение «Управленческий учет» позволяет использовать финансовые данные для формирования управленческой отчетности в целях планирования, управления и контроля деятельности страховой компании. Расчет этих показателей помогает руководству решить такие важные задачи, как рост доходов, повышение рентабельности клиентов, снижение общих затрат, повышение эффективности, снижение себестоимости страховых продуктов и многие другие.

Приложение «Управленческий учет» содержит следующие компоненты.

Компонент «Учет по местам возникновения затрат и внутренним заказам» регистрирует расходы по бизнес-операциям, распределяя их по местам возникновения затрат, которые ассоциируются с ответственными менеджерами или организационными единицами. Компонент позволяет планировать, регистрировать и анализировать фактические затраты, использовать гибкий механизм распределения затрат в соответствии с экономически обоснованными принципами. Составная его часть – «Учет по местам возникновения затрат» – позволяет проводить сравнение фактических затрат с плановыми и нормативными и осуществлять детальный анализ отклонений. Компонент использует внутренние заказы в качестве объектов учета затрат в целях планирования, сбора и распределения затрат, что делает его удобным инструментом для различных аналитических целей.

Компонент «Учет по проектам» позволяет детально планировать ресурсы и фонды, необходимые для выполнения проекта. Контролируется фактическое выполнение как небольших проектов (например, участие в выставке), так и достаточно крупных (например, запуск нового продукта). Эти возможности позволяют руководителям проектов успешно и эффективно реализовывать проекты любого масштаба и обеспечивать их своевременное выполнение в рамках бюджета.

Компонент «Управление инвестициями» позволяет управлять инвестициями в основной капитал, научные исследования и разработки, а также другими инвестиционными проектами.

Компонент «Учет затрат по процессам / управление на основе операций» предназначен для организации процессно ориентированного подхода к управлению. Решение позволяет отслеживать затраты по процессам и в дальнейшем присваивать эти затраты носителям затрат, используя различные методы присвоения затрат (от пропорционального распределения затрат периода до присвоения затрат конкретному объекту).

Компонент «Учет результатов» предоставляет информацию для анализа результатов работы и прибыльности сегментов рынка. Эта функциональность позволяет анализировать различные показатели деятельности страховой компании (выручка, себестоимость, скидки и другие) для различных комбинаций аналитических признаков (группы клиентов, регионы, продукты, иное).

Компонент «Учет по местам возникновения прибыли» позволяет определить прибыль для внутренних сфер ответственности компании. Компонент допускает использование трансфертных цен для анализа взаиморасчетов между внутренними подразделениями или хозяйственными единицами компании. Таким образом, обеспечивается необходимая информация для своевременного принятия управленческих решений.

Обзор различных средств формирования отчетности для различных целей приведен на рис. 12.

Рисунок 12. Инструменты получения параллельной отчетности.



УПРАВЛЕНИЕ МАТЕРИАЛЬНЫМИ ПОТОКАМИ

Компонент «Управление материальными потоками» предоставляет инструменты для управления и контроля материальных потоков в страховой компании. Приложение включает интегрированный набор функций для решения таких задач, как планирование потребности в материалах, закупка, поступление материалов, управление запасами, управление складами, контроль счетов-фактур, закупка услуг со стороны. Компонент повышает эффективность решения задачи планирования и осуществления оперативных закупок, управления материальными потоками компании и формирования отчетности.

УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ

Межотраслевое решение «Управление персоналом» (mySAP ERP HCM) полностью обеспечивает работу кадровой службы страховой компании, повышая эффективность такого важного элемента деятельности, как управление человеческим капиталом.

Решение «Управление персоналом» поддерживает комплексные процессы, которые охватывают все этапы работы с сотрудником: от привлечения и приема на работу до персонального развития и удержания сотрудника в компании.

Прогрессивные технологии, реализованные в решении, помогают повысить мотивацию сотрудников и добиться максимальной продуктивности человеческого капитала. Решение включает функции планирования и аналитики, оперативного управления персоналом, формирования и развития кадрового потенциала, управления сотрудничеством и коммуникациями.

Решение SAP позволяет сформировать комплексную систему управления персоналом:

- **Управление талантами.** Решение помогает нанимать на работу и удерживать в компании лучших специалистов, а также находить оптимальное применение их знаниям и способностям. Используя возможности решения для набора персонала и управления ключевым кадровым потенциалом, компании привлекают лучший персонал со стороны и эффективно используют внутренние ресурсы, обеспечивая подбор персонала внутри компании на базе планирования карьерного роста и преемственности.
- **Базовые процессы управления персоналом.** Решение позволяет предприятиям рационализировать и интегрировать базовые процессы управления персоналом, включая административные функции, расчет заработной платы, учет рабочего времени, управление компенсационными пакетами и формирование всей требуемой отчетности. Единая база данных предоставляет сотрудникам и руководителям кадровых служб прямой доступ к самой свежей, полной и непротиворечивой информации, необходимой для принятия оптимальных решений в области управления человеческими ресурсами.
- **Планирование и расстановка кадровых ресурсов.** Эффективное управление персоналом требует последовательного и своевременного распределения сотрудников нужной квалификации по соответствующим должностям. Решение помогает повысить рентабельность использования персонала, так как позволяет предприятиям создавать проектные группы на основе квалификационных данных и информации о «доступности» сотрудников на период проекта. Оно дает возможность отслеживать и анализировать ход выполнения проектов, контролировать соблюдение сроков и анализировать результаты работы. Это позволяет избежать нерационального использования интеллектуальных ресурсов и повысить отдачу от инвестиций в персонал благодаря более эффективному планированию и распределению персонала.

- **Аналитика по персоналу.** Решение предоставляет инструменты для анализа данных и составления оперативной и аналитической отчетности, позволяющие оценивать производительность работы сотрудников и оптимизировать ее. Специалисты по управлению персоналом получают поддержку в решении сложных задач планирования затрат на персонал. Важными являются функции моделирования и анализа предполагаемых организационных изменений, а также возможность «проиграть» различные варианты и выбрать самый оптимальный путь развития организации. Решение также поддерживает всестороннее планирование преемственности – критически важный шаг, призванный создать надежный кадровый резерв и снизить потенциальные организационные риски. Решение помогает руководителям кадровых служб на основе всестороннего анализа всей имеющейся информации разрабатывать и внедрять эффективную стратегию управления персоналом, контролировать процесс ее реализации и своевременно вносить в стратегию коррективы, оценивая с помощью возможностей моделирования различные сценарии управления ценнейшим «человеческим капиталом».
- **Информационные сервисы в области управления персоналом.** Решение позволяет сотрудникам быстро обмениваться знаниями и организовать совместное интерактивное взаимодействие с помощью порталов, мобильной связи, справочных служб. Решение предоставляет руководителям и сотрудникам эффективные и удобные информационные сервисы – инновационные инструментальные средства, функционирующие по принципу «самообслуживания». Все эти возможности значительно повышают производительность персонала, приносят в деятельность сотрудников удобство и оперативность, повышая тем самым удовлетворенность сотрудников своей работой.
- **Общекорпоративные службы.** При текущей ситуации на рынках предприятия остро нуждаются в сокращении затрат, но при этом они должны обеспечивать устойчивый рост бизнеса. Кроме того, предприятия обязаны разрабатывать и соблюдать строгую корпоративную политику, придерживаться целого ряда предусмотренных законом требований. В таких условиях предприятиям трудно обойтись без корпоративных инструментов, помогающих планировать и администрировать такие важные сферы, как управление командировками или охрана труда.

Функции управления персоналом, реализованные в решении SAP, позволяют выполнять любые задачи в этой сфере и использовать трудовые ресурсы максимально эффективно.

Реализованные в решении функции обеспечивают сквозную интеграцию процессов управления персоналом с бизнес-процессами в масштабе всей компании. Технология управления эффективностью связывает систему сбалансированных показателей компании, общие корпоративные цели и цели каждого сотрудника. На основе оценки эффективности деятельности сотрудников руководство может разрабатывать и применять стимулирующие стратегии в области вознаграждений. Это не только повышает эффективность управления, но и помогает сотрудникам лучше понять связь между своими конкретными обязанностями и стратегическими целями компании.

С помощью современных технологий, реализованных в решении SAP для управления персоналом, инвестиции в человеческий капитал принесут компании реальные коммерческие результаты:

- повышение производительности и эффективности труда;
- согласование практической деятельности сотрудников с целями и задачами компании;
- выявление и удержание лучших работников;
- обеспечение высокой отдачи от целенаправленного профессионального развития персонала, обладающего всеми знаниями, необходимыми для качественной и продуктивной работы.

УПРАВЛЕНИЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ

Решение «Управление взаимоотношениями с клиентами» (mySAP Customer Relationship Management, mySAP CRM) предлагает современные возможности и функции, необходимые для удержания существующих и привлечения новых клиентов. Сейчас, когда даже незначительная разница в тарифах влияет на выбор клиентом страховой компании, не много найдется факторов столь же критичных, как повышение лояльности клиентов. Решение предоставляет служащим и руководителям самые актуальные данные о клиентах из всех направлений бизнеса по всем видам страхования и создает информационную среду, в которой агенты, клиенты и страховые компании могут работать в тесном сотрудничестве. Это решение позволяет компаниям взаимодействовать с клиентами посредством различных каналов – через Интернет, через центр взаимодействия с клиентами (call-центр), через агентов, – предоставляя инструменты и данные, необходимые для достижения эффективной отдачи от каждого контракта. Кроме того, в решении SAP реализованы специфичные для страховой индустрии CRM-функции, с помощью которых Ваши торговые агенты могут обслуживать клиентов, где бы они не находились – в офисе или на предприятии клиента, получая доступ к данным со своих портативных компьютеров.

Доступ сотрудников к нужному срезу информации настраивается в зависимости от роли и полномочий пользователя. Решение обеспечивает сегментирование клиентской базы, что позволяет более эффективно формировать структуру предложений продуктов и услуг компании для целевых групп клиентов.

Решение «Управление взаимоотношениями с клиентами» включает в себя инструментарий для проведения различных маркетинговых акций и программ с детализацией до уровня отдельных этапов, таких как планирование, бюджетирование, выполнение, мониторинг, анализ. Оно содержит аналитические функции, предоставляющие всестороннюю информацию о клиентской базе в разрезе сегментов и отдельных клиентов. Сотрудники компании получают оперативные данные по динамике численности клиентов, плановой и фактической доходности, эффективности продвижения продуктов, реакции на предложения страховой компании и многие другие.

Решение содержит инструменты, оптимизирующие цикл продаж и повышающие их эффективность. С помощью этого инструментария менеджеры могут вести личные планы работы, фиксируя, например, данные по визитам, телефонным звонкам, переговорам, контактам по электронной почте и другую оперативную информацию. Настройка инструментов позволяет адаптировать их к требованиям и технологиям компании.

Функции управления взаимоотношениями с клиентами интегрированы с аналитическими приложениями SAP, предлагающими гибкую систему отчетов по каждой фазе цикла продаж, включая анализ клиентского поведения, действий ответственного за сделку сотрудника компании, достоверность прогноза, выигранные и потерянные сделки, причины успехов и неудач. Сбор данных по проблемным ситуациям и их всесторонний анализ помогает предотвратить повторение ошибок и повысить качество и эффективность продаж. Продажи на базе решения «Управление взаимоотношениями с клиентами» – прозрачный, контролируемый и управляемый процесс согласованной работы всех подразделений страховой компании.

Решение SAP поддерживает различные каналы взаимодействия клиента и страховой компании, способствующие привлечению и удержанию клиентов: прямые продажи через торговых представителей, продажи и сервис в режиме самообслуживания через Интернет, многоканальный операторский центр. Взаимодействие с клиентом может вестись вне зависимости от вида контакта: по телефону, факсу, электронной почте, сети Интернет. Возможно также использование современных мобильных средств связи, таких как портативный компьютер, мобильный телефон, карманный компьютер.

Дополнительными преимуществами решения SAP по взаимоотношениям с клиентами являются:

- возможность поэтапного внедрения и наращивания функциональных возможностей в соответствии с потребностями бизнеса;
- сквозная интеграция со всеми решениями SAP и продуктами иных поставщиков посредством использования технологической платформы SAP NetWeaver;
- ориентированные на клиента сквозные бизнес-процессы;
- мощный инструментарий для адаптации бизнес-процессов к задачам компании и потребностям клиента;
- наглядное представление всей необходимой информации и удобство работы пользователей благодаря гибкому персонализированному интерфейсу, спроектированному на основе современной порталной технологии и предварительно настроенных, готовых к использованию ролей.

Решение SAP «Управление взаимоотношениями с клиентами» предоставляет страховой компании полный набор инструментов для полноценного взаимодействия с клиентом на любом этапе цикла продаж: от поиска потенциального клиента до продажи клиенту адаптированного спектра страховых продуктов.

БИЗНЕС-АНАЛИТИКА И ХРАНИЛИЩЕ ИНФОРМАЦИИ

Решение «Бизнес-аналитика» (SAP NetWeaver Business Intelligence) – это полностью интегрированное решение, которое обеспечивает сбор, хранение и обработку бизнес-информации для создания точной картины деятельности страховой компании и своевременного принятия обоснованных управленческих решений. Оно полностью соответствует современным требованиям, предъявляемым к аналитическим системам поддержки принятия решений.

Решение отличается открытой расширяемой архитектурой, которая легко интегрируется в уже действующие приложения, старые системы и различные источники данных. Открытая архитектура делает аналитические приложения SAP идеальным решением для страховых компаний любого размера. Гибкость и легкость адаптации системы обеспечивают возможность добавления в нее собственных инструментов и процессов. Решение «Бизнес-аналитика» работает одинаково хорошо как с приложениями SAP, так и с продуктами других поставщиков, что позволяет легко интегрировать его в существующий системный ландшафт компании.

Результаты обработки информации из аналитических приложений SAP могут быть отправлены в компоненты решения SAP для страхового бизнеса или в другие операционные приложения, что позволяет создать замкнутый цикл между операциями и аналитическими отчетами и обеспечить своевременность и правильность принятия решений.

Решение «Бизнес-аналитика» содержит целый ряд современных инструментов оперативного сбора данных, которые существенно сокращают время и ресурсы, требуемые для сбора всех необходимых данных.

Информация хранится в специализированном компоненте «Хранилище бизнес-информации» (SAP Business Information Warehouse, SAPBW), которое имеет в своем составе предварительно настроенное бизнес-содержание (процессы выгрузки данных, информационные модели, отчеты, бизнес-сценарии). Этим обеспечивается готовность информационного хранилища к немедленному использованию функций анализа и формирования отчетности с помощью предварительно настроенных алгоритмов. Таким образом, решение SAP содержит широкий круг стандартных настроек для работы в сфере страхования и, с другой стороны, имеет возможность гибкой настройки к конкретным потребностям компании. Универсальные метаданные и предварительно установленные информационные модели обеспечивают эффективное и быстрое внедрение, а открытость решения предоставляет возможности идеальной интеграции всех аналитических приложений как в SAP-среде, так и за ее рамками.

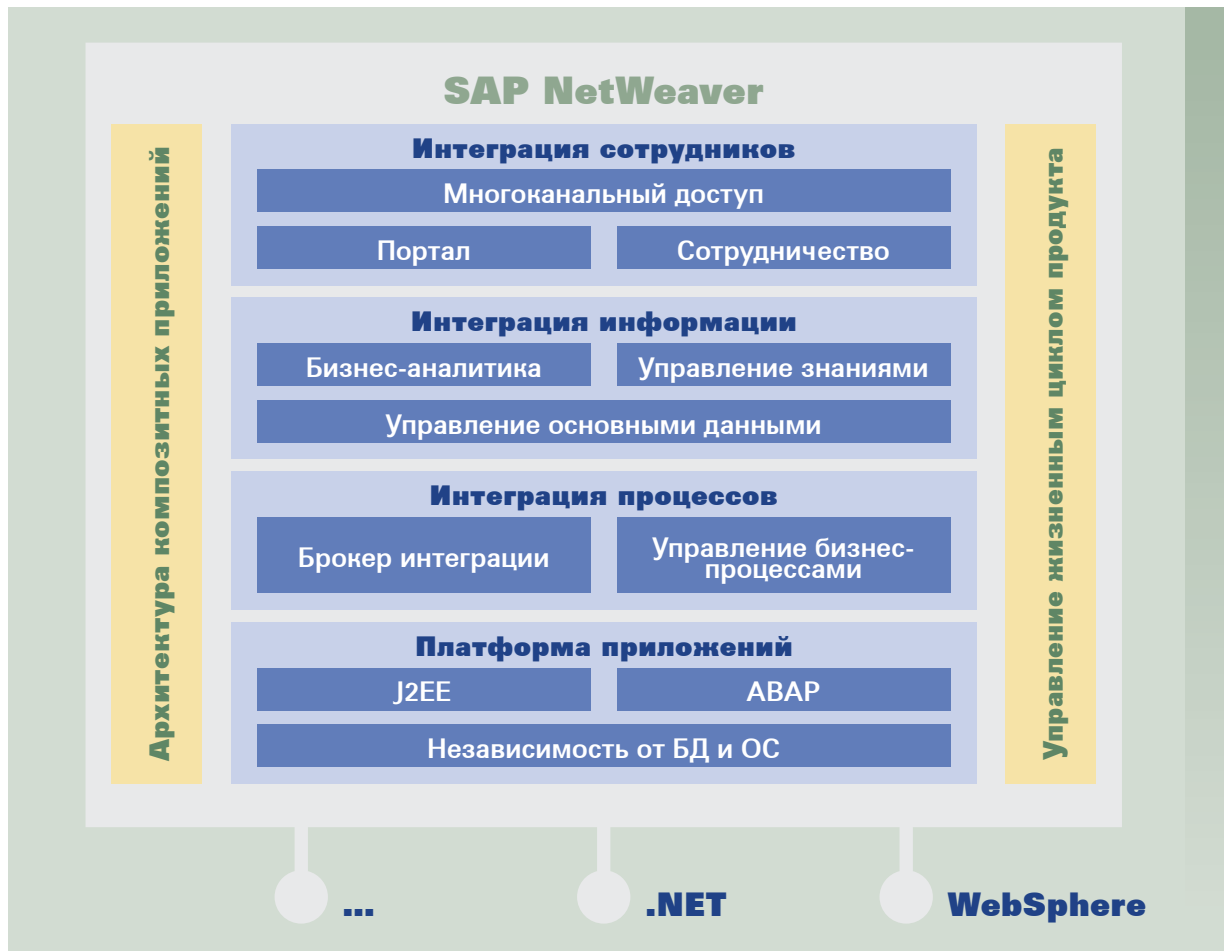
Решение «Бизнес-аналитика» предоставляет все необходимые возможности для поддержания конкурентоспособности за счет глубокого анализа страховых операций. С точки зрения рядового пользователя, полезной является возможность простой доработки формы представления результатов с помощью распространенных и привычных для большинства пользователей способов средств форматирования – Microsoft Excel, HTML, Crystal Reports. В хранилище данных достаточно сконструировать на интуитивно понятном интерфейсе запрос и отформатировать полученные данные, например, в MS Excel. Если в хранилище загружены данные с необходимыми аналитическими атрибутами (например, вид страхования, учетная группа и т.д.), то можно получить формы внешней бухгалтерской и статистической отчетности для страховых организаций в требуемом разрезе.

ПЛАТФОРМА SAP NetWeaver

Поскольку быстрый рост страхового бизнеса сопровождается наращиванием информационно-технологической архитектуры, то зачастую это приводит к ситуации, когда разнородная и устаревшая ИТ-среда снижает гибкость компаний и не позволяет своевременно внедрять новые прогрессивные технологии. Интеграционная платформа SAP NetWeaver призвана помочь страховым компаниям эффективно создать целостную среду для интеграции всех ресурсов.

Эта платформа нового поколения, использующая преимущества сервисно ориентированной архитектуры, построена не как набор отдельных инструментов для осуществления интеграции, а как единая платформа. Возможность простой и легкой интеграции любых приложений на базе открытых, общедоступных стандартов и большого количества специально разработанных адаптеров для интеграции тех приложений, которые не могут поддерживать открытые стандарты, делает платформу SAP NetWeaver уникальным решением для эволюционного развития практически любых технологических ландшафтов. Обзор интеграционной платформы SAP NetWeaver приведен на рис. 13.

Рисунок 13. Интеграционная платформа SAP NetWeaver.



В рамках платформы SAP NetWeaver бизнес-стратегия и информационные технологии объединяются в единое целое. Согласование и взаимодействие охватывает все уровни, объединяя людей, информационные потоки и бизнес-процессы, и может распространяться далеко за технологические и деловые рамки предприятия, включая сквозные бизнес-сценарии процессы деловых партнеров и клиентов. Уровень интеграции пользователей позволяет создать единый интерфейс работы с бизнес-приложениями и предоставить все функциональные возможности, которые необходимы им для продуктивного выполнения работы. Уровень интеграции информации позволяет обеспечить всех участников бизнес-процессов необходимой информацией, позволяет создать единую информационную среду и представить информацию в удобном виде всем, кому она необходима. Уровень интеграции процессов связывает бизнес-процессы компании в единый межфункциональный комплекс, который поддерживают как решения SAP, так и решения других поставщиков.

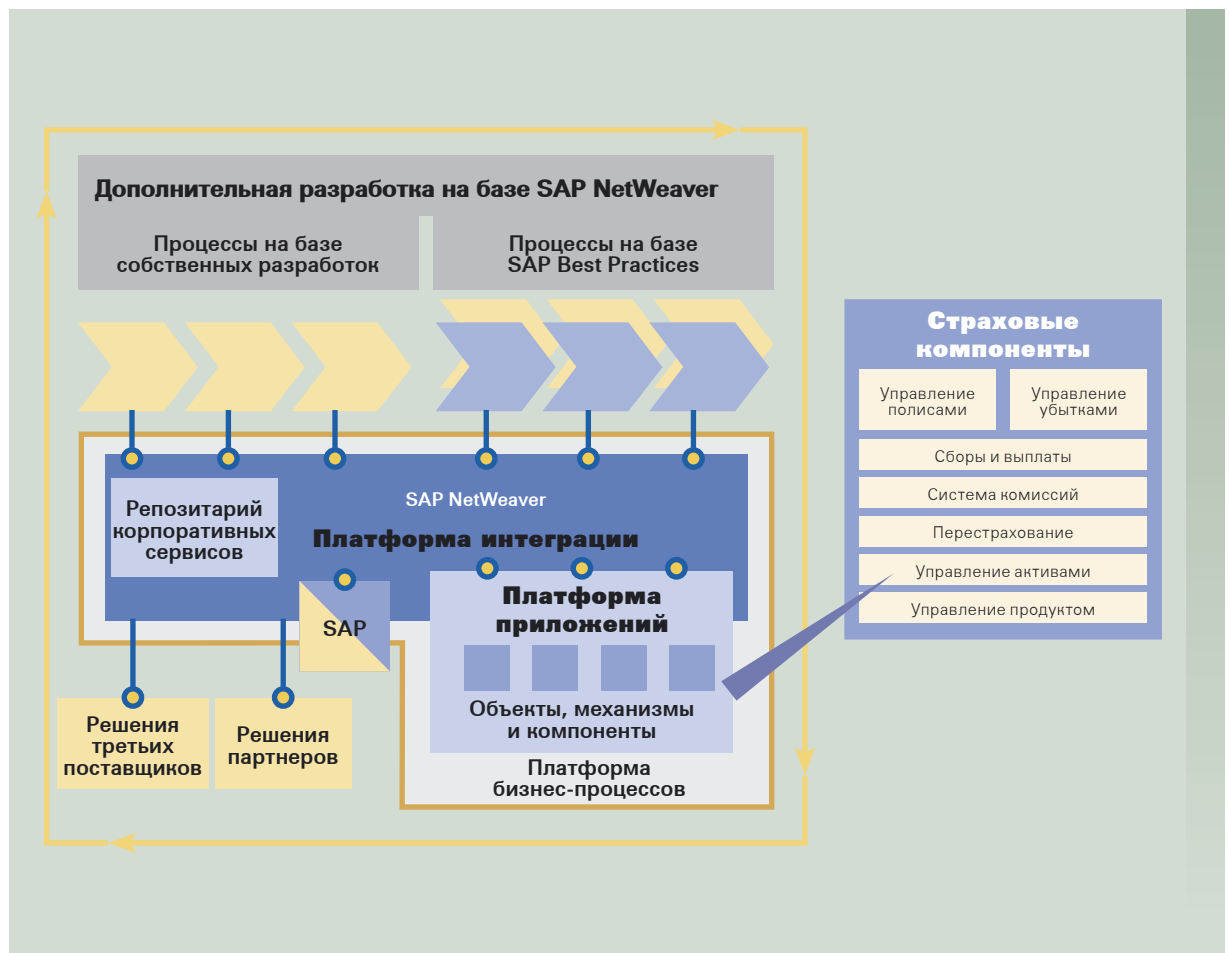
Перечислим те ключевые возможности, которые, полностью базируясь на открытых технологиях и стандартах, делают SAP NetWeaver мощной платформой для построения приложений и интеграции:

- Архитектура информационного ландшафта на базе корпоративных сервисов.
- Портал предприятия.
- Средства для совместной работы.
- Многоканальный доступ.
- Управление знаниями.
- Бизнес-аналитика.
- Управление основными данными.
- Управление бизнес-процессами.
- Инфраструктура обмена.
- Платформа (сервер) приложений.
- Композитные приложения.
- Управление жизненным циклом.

Пример использования интеграционной платформы SAP NetWeaver в страховом бизнесе приведен на рис. 14.

Использование платформы SAP NetWeaver позволяет повысить рентабельность внедрения новых технологий, обеспечивая дополнительную гибкость и конкурентоспособность предприятия, помогает уменьшить затраты на адаптацию решений, а компании могут получить максимальную отдачу от своих прежних инвестиций, уже вложенных в информационные технологии.

Рисунок 14. Страховые компоненты в интегрированной среде на основе платформы SAP NetWeaver.



ОПЫТ НАШИХ КЛИЕНТОВ

Решение SAP для страховой отрасли завоевывает все большее признание, и поэтому количество клиентов SAP, использующих это решение SAP, неуклонно увеличивается. Причем среди них не только страховые или перестраховочные компании, но и вовлеченные в инфраструктуру страхового бизнеса пенсионные фонды или аутсорсинговые компании, специализирующиеся на обработке отдельных страховых бизнес-процессов, например, на обработке убытков.

В настоящее время клиентами SAP являются более 400 компаний, представляющих страховую отрасль и работающих в 45 странах мира. У них произведено более 1100 инсталляций системы SAP.

Непосредственно страховые компоненты решения SAP для страхового бизнеса используются более 200 клиентами в 18 странах. Первая десятка крупнейших страховых компаний Европы использует решения SAP, причем семь компаний из первой десятки используют собственно страховые компоненты SAP для страхового бизнеса.

Рисунок 15. Страховые компании-клиенты SAP.



КЛЮЧЕВЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА РЕШЕНИЯ SAP ДЛЯ СТРАХОВОГО БИЗНЕСА

В решении SAP для страхового бизнеса воплощен многолетний опыт работы в отрасли в сочетании с самыми современными информационными технологиями. Результатом является учитывающее специфику страховой деятельности заказчика решение для управления бизнесом, предоставляющее значительные преимущества:

- Полное комплексное решение, бесшовно интегрирующее ориентированные на Ваших клиентов функции с процессами бэк-офиса.
- Исчерпывающая интеграция с решениями комплекса mySAP Business Suite открывает новые уровни в создании стоимости бизнеса, персонализации доступа сотрудников к информационным ресурсам компании и сотрудничеству с деловыми партнерами через электронные средства коммуникации.
- Способность программного обеспечения работать через Интернет позволяет Вам использовать рост проникновения Интернета в России во всех компонентах Вашего бизнеса.
- Круглосуточная ежедневная поддержка.
- Сложные способы сбора и анализа данных, предоставляющие Вашим менеджерам ответы, необходимые для быстрого принятия интеллектуальных решений.
- Улучшенные методы реагирования на потребности клиентов, с помощью которых можно поддерживать удовлетворенность существующих клиентов при активном поиске новых.
- Одна из самых признанных в мире технологий.
- Предоставление сопутствующих консультационных услуг.

Инвестиции в использование решения SAP для страхового бизнеса приносят следующие очевидные выгоды:

- значительное снижение расходов с помощью автоматизированных процессов, функционирующих через Интернет;
- оптимизированный контроль над всеми расходами и эффективные возможности финансового анализа;
- сокращение времени реагирования посредством тесного сотрудничества со сторонними поставщиками;
- выявление потенциальных клиентов и рыночных тенденций и разработка рентабельных методов реагирования раньше других конкурентов.

Компания SAP предоставляет всеобъемлющие интегрированные решения, специально созданные для того, чтобы помочь страховой компании со знанием дела реагировать на изменяющиеся рыночные условия и достичь лидирующих позиций в страховом бизнесе.

Функциональные возможности	Преимущества
Гибкая конфигурация	<ul style="list-style-type: none"> • Управление процессами по всем видам страхования. • Эффективный переход от стратегии, ориентированной на продукты, к стратегии, направленной на клиентов. • Легкая адаптация к потребностям страховой компании.
Интегрированное управление знаниями	<ul style="list-style-type: none"> • Самая актуальная информация в любом месте, в любое время. • Отсутствие коммуникационных разрывов между функциональными подразделениями. • Усовершенствованные методы сотрудничества как между департаментами Вашей компании, так и с третьими сторонами. • Эффективные методы анализа тенденций. • Надежность и безопасность управления большими объемами данных.
Интеллектуальный интерфейс	<ul style="list-style-type: none"> • Легкий в применении интерфейс. • Возможность одновременной работы многих сотрудников. • Предоставление Вашим служащим тех средств, которые им нужны для работы.
Возможность работы на нескольких языках и с несколькими валютами	<ul style="list-style-type: none"> • Поддержка глобальных операций на международных рынках страховых услуг с разными валютами.

ПОРТРЕТ КОМПАНИИ

Компания SAP является ведущим в мире поставщиком программных решений для бизнеса, отвечающих требованиям компаний любого масштаба – от малых и средних предприятий до глобальных компаний. Решения, входящие в состав комплекса решений для управления современным предприятием mySAP Business Suite и базирующиеся на платформе SAP NetWeaver, помогают предприятиям во всем мире совершенствовать взаимоотношения с клиентами и поставщиками, расширять совместную деятельность с партнерами и повышать эффективность деятельности компаний в рамках логистических сетей и бизнес-операций. Уникальные ключевые бизнес-процессы различных отраслей, от авиакосмической промышленности до энергетики и коммунального хозяйства, эффективно поддерживаются с помощью 27 отраслевых решений SAP.

В настоящее время в более чем 27 000 компаниях, расположенных в 120 странах мира, работает свыше 88 700 инсталлированных систем программного обеспечения SAP. Компания SAP имеет дочерние компании в более чем 50 странах мира. Компания представлена на нескольких биржах, включая Франкфуртскую фондовую биржу и Нью-Йоркскую фондовую биржу, под символом «SAP».

Дополнительная информация: <http://www.sap.com>

В 1992 году открылось представительство SAP AG в Москве. За прошедшие годы открылись представительства в Санкт-Петербурге, Алматы и Киеве, а численность сотрудников превысила 400 человек. У клиентов SAP в СНГ работают в промышленной эксплуатации 292 информационные системы на базе решений SAP.

Всего в СНГ более 90 000 человек работают с решениями SAP.

ИНФОРМАЦИЯ К ДЕЙСТВИЮ

Мы готовы ответить на Ваши вопросы и продемонстрировать, как решения SAP помогут Вашей компании оптимизировать все сферы деятельности и создать долгосрочные конкурентные преимущества.

Позвоните нам прямо сегодня,
чтобы завтра быть впереди конкурентов!

Телефон для контактов: **8 800 200 9777**
(звонок по России бесплатный).

Подробную информацию на русском языке о компании SAP, наших решениях и услугах можно найти на нашем Интернет-сайте по адресу: www.sap.ru, где Вы также можете задать интересующие Вас вопросы. Будем рады ответить на них!

Подпишитесь на рассылку новостей по адресу: www.sap.ru/company/digest/, и Вы будете в курсе последних новостей SAP для стран СНГ.

АДРЕСА ОФИСОВ

ООО «САП СНГ»

РФ, 115054, Москва, Космодамианская набережная, 52/2.
Телефон: +7 (495) 755 98 00, факс: +7 (495) 755 98 01.
E-mail: info.cis@sap.com
www.sap.ru

ООО «САП СНГ»

РФ, 190000, Санкт-Петербург, ул. Малая Морская, 23.
Телефон: +7 (812) 118 37 71, факс: +7 (812) 118 37 02.
www.sap.ru

ООО «САП Украина»

Украина, 01025, Киев, ул. Владимирская, 12.
Телефоны: +38 (044) 490 33 92, 490 33 93,
факс: +38 (044) 490 33 94.
E-mail: info.Ukraine@sap.com
www.sap.com/ukraine

ТОО «САП Казахстан»

Казахстан, 480099, Алматы, ул. Фурманова, 240Г, CDC Center One.
Телефон: +7 (3272) 508 400, факс: +7 (3272) 508 401.
E-mail: Info.cis@sap.com
www.sap.kz