

*Глухова Т.В., доцент кафедры статистики,
эконометрики и информационных технологий в управлении
ФГБОУ ВПО «Мордовский государственный университет им. Н. П. Огарева»
Фомина Ю.С., студентка 3 курса экономического факультета
ФГБОУ ВПО «Мордовский государственный университет им. Н. П. Огарева»
Панькин А.С., студент 3 курса экономического факультета
ФГБОУ ВПО «Мордовский государственный университет им. Н. П. Огарева»*

ОСОБЕННОСТИ КОМПЛЕКСНОЙ АВТОМАТИЗАЦИИ СТРАХОВОЙ КОМПАНИИ ОСАО «ИНГОССТРАХ»

Аннотация. В статье выделены основные составляющие элементы в области автоматизации ОСАО «Ингосстрах», используемые программные средства, исследованы проблемы, возникающие в процессе функционирования организации. Предложены мероприятия для решения выявленных проблем.

Ключевые слова: ИТ-инфраструктура, страхование, ИТ-департамент, единая система АИС, EPAM System, центр разработки, онлайн-услуги.

Abstract. This article describes the IT infrastructure «Ingosstrakh» highlighted constituent elements used software, the main problems arising in the course of work. We also describe what measures were used to address the company and what it led to.

Keywords: IT infrastructure, insurance, IT department, unified AIS, EPAM System, development center, an online service.

В настоящее время управление любой деятельностью невозможно без анализа большого объема информации и ее обработки с помощью компьютеров.

Использование вычислительной техники в различных областях деятельности человека прошло большой путь, который определялся не только

развитием техники и, но и развитием принципов и методов обработки информации как с точки зрения областей применения, так и с точки зрения широты использования.

ИТ-инфраструктура занимает особое место среди инструментов, обеспечивающих функционирование бизнеса в современных условиях. Она включает в себя все ИТ-активы предприятия, аппаратные и программные средства, от обычных персональных ПК до мощнейших кластеров и Центров Обработки Данных.

ОСАО «Ингосстрах» — одна из крупнейших российских страховых компаний, стабильно входит в Топ 10 страховщиков РФ. Она работает на международном и внутреннем рынках с 1947 г. В 2012 году российским рейтинговым агентством «Эксперт РА» в очередной раз был подтвержден исключительно высокий рейтинг надежности “А++”. В настоящее время ОСАО «Ингосстрах» имеет право осуществлять операции по 86 видам страхования.

На сегодняшний день региональная сеть ОСАО «Ингосстрах» включает 8 региональных центров, 83 филиала и 112 дополнительных офисов. По состоянию на начало 2013 года агентская сеть региональных подразделений насчитывала 7253 агента. Также представительства ОСАО «Ингосстрах» находятся и за рубежом. [1]

Рассмотрим некоторые элементы ИТ-инфраструктуры ОСАО «Ингосстрах».

В Компании есть свой департамент ИТ. Из 140 сотрудников которого около 50 осуществляют техподдержку приложений и инфраструктуры, 50 сотрудников занимаются сопровождением и разработкой прикладных систем, еще около 30 специалистов разделены по филиалам компании. Вся инфраструктура управляется централизованно, поэтому региональные специалисты занимаются только обслуживанием пользователей. [6]

Страховой бизнес требует серьезной информационной поддержки. В компании «Ингосстрах» ее обеспечивает собственная разработка — единая система АИС. Это является одним из главных конкурентных преимуществ

Компании на рынке. АИС обеспечивает полный цикл учета договоров страхования и связанных с ними убытков, а также договоров и перестрахования и хозяйственных договоров. В качестве развития системы потокового сканирования документов внедрен функционал по распознаванию полисов ОСАГО и автоматическому созданию договоров в учетной системе, позволяющей сократить трудозатраты и увеличить скорость обработки поступающих документов.[1]

Часть функций, такие как обслуживание, техподдержка оборудования и ОС, была передана на аутсорсинг компании «Крок». Частично на аутсорсинг отдано обслуживание внедренных готовых систем. [3]

Необходимо отметить, что Компания имеет свой сайт в интернет, предоставляющий разнообразную информацию об услугах и возможностях.[7] Также на сайте можно оформить некоторые полисы с помощью банковской карты, а затем получить их по электронной почте. Электронные полисы подписываются с использованием электронной цифровой подписи, удостоверяющей подлинность документа.

В рамках программы клиентоориентированности с целью повышения удобства пользования клиентами Компании внешнего сайта была изменена его концепция и разработан новый дизайн. Появилась возможность обращаться в Контакт-центр через внешний сайт посредством встроенного чата, Skype и заказа обратного звонка. Появилась возможность оплачивать полисы через платежную систему «КиберДеньги».

Компания имеет три центра обработки данных, каждый из которых оборудован системами хранения данных EMC Symmetrix разных поколений, необходимыми для обеспечения работоспособности. Тем не менее компания сталкивается с такой проблемой, как резкое увеличение объемов данных. Поэтому следует искать подходящую систему хранения и обработки данных. Особенностью усовершенствования последнего ЦОД стало внедрение технологии EMC FAST и многоуровневого хранения данных, что обеспечило сокращение затрат на приобретение СХД минимум на 24% и эксплуатационных

расходов минимум на 50% без снижения надежности хранения данных. До этого времени проблема оптимального использования уровней хранения долгое время стояла довольно остро.[5]

Проект создания новой системы бюджетирования реализуется на основе Oracle Financial Analyzer (OFA). Новая финансовая система базируется на Oracle E-Business Suite (OEBS). Цель данного проекта - обеспечение возможности сводного учета (РСБУ, МСФО, налоговый, управленческий учет) по всем видам деятельности. Однако следует отметить, что в компании не отказались от идеи собственной финансовой системы, поэтому ее разработка идет полным ходом.

В Компании внедрялись различные системы управления. Можно отметить, что система Oracle Siebel CRM была хорошим решением. Она обеспечивала снижение издержек по обслуживанию клиентов, однако в процессе использования возникли проблемы интеграции ее с другими приложениями. Специализированное ПО от компании EPAM System позволило решить данную проблему.

Обеспечение информационной безопасности является одной из приоритетных задач ОСАО «Ингосстрах». Для предотвращения несанкционированного съема конфиденциальной информации при ее передаче применяются методика подключения региональных офисов Компании к защищенным каналам передачи информации на активном сетевом оборудовании. На начало 2013 года с использованием средств защиты было пресечено более 500 тыс. атак на интернет-ресурсы Компании [6]. В целях недопущения случайного распространения в Компании контрафактного ПО осуществляется мониторинг использования ПО на рабочих станциях пользователей информационной системы Компании.

Не так давно началась промышленная эксплуатация системы противодействия мошенничеству от компании EPAM System. Кроме того, совместная работа компаний обеспечивает: сопровождение и документирование подсистем автострахования, ДМС, бухучета; развитие

подсистемы учета и планирования задач; развитие автономного агентского модуля; сопровождение хранилища данных; документирование процессов службы поддержки.

ИТ-подразделения ОСАО «Ингосстрах» постоянно работают над совершенствованием отказоустойчивости архитектуры информационной системы. Важную роль здесь играет поддержание и расширение каналов связи. Региональные подразделения подключаются к информационной системе через выделенные высокоскоростные защищенные каналы связи.

В целях снижения рисков отказов основной учетной системы АИС, повышения производительности работы и упрощения администрирования разработана и внедрена система управления серверами приложений АИС, позволяющая повысить надежность их работы и максимизировать число обслуживаемых клиентов. Система включает механизмы балансировки, мониторинга и управления, в том числе настраиваемую систему оповещения о проблемах в работе сервисов АИС.

В рамках онлайн-услуг планируется предоставить клиенту доступ к своей страховой истории через его личный кабинет на сайте «Ингосстраха», что позволит легко управлять своими договорами страхования и отслеживать текущий статус урегулирования.[4]

Большим плюсом является наличие сайта, предоставляющего различные услуги от просмотра информации по страхованию и до возможности оплаты банковскими картами онлайн.

Одной из основных проблем работы ИТ-инфраструктуры является необходимость быстрого решения большого количества задач, связанных с развитием и поддержкой ИС, разработкой нового функционала. При этом, содержание большого количества собственных разработчиков не всегда правильно. Решением стало создание выделенного центра разработки на базе ЕРАМ System. Разработка ведется через удаленный доступ к ИТ-инфраструктуре компании с использованием VPN-каналов.[6]

Также значимой проблемой для всех страховых компаний является автоматизированный расчет страховых тарифов. Различные алгоритмы в разных приложениях приводят к ошибкам и неправильным расчетам. Эту проблему можно решить с помощью специалистов EPAM System. Что позволит рассчитывать все тарифы в единой системе, и гарантировать единый результат.

Некоторые партнеры взаимодействуют с внутренней системой «Ингосстраха» через веб-сервисы, что позволяет сократить операционные издержки. Но здесь существует проблема, связанная с отсутствием отраслевых стандартов передачи информации и унифицированных справочников.

Важнейшей проблемой методологического плана является формирование дееспособной команды внедрения. В теории в такую команду необходимо привлечь опытных специалистов со стороны заказчика, которые должны сначала пройти специальное обучение по внедряемому продукту, а затем все свое время посвящать проекту внедрения. На практике так не получается, поскольку существует дефицит опытных специалистов. Проблема формирования дееспособной команды внедрения напрямую связана со степенью заинтересованности руководства компании и функциональных специалистов в успехе проекта. А вариант выделения ИТ-департамента в отдельную структуру компании влечет определенные проблемы.[2]

В результате анализа ИТ-инфраструктуры ОСАО «Ингосстрах» можно сделать вывод, что текущая структура отвечает всем требованиям современной организации. В последнее время компания была сосредоточена на ИТ-поддержке основной деятельности, что повлекло за собой ряд проблем, связанных с невозможностью интеграции внедренных готовых приложений между собой. В результате неудачного опыта, компания решила разработать свою собственную АИС, которая теперь обеспечивает преимущество над конкурентами. Однако для ее поддержки и развития пришлось выделить целый департамент ИТ-специалистов, что ведет к увеличению затрат. Проблемы, связанные с мошенничеством, решились благодаря системе противодействия мошенничеству компании EPAM System. Сотрудничество с данной компанией

также позволило решить проблемы разрешения большого количества задач, связанных с развитием и поддержкой системы. Созданный центр разработки получил возможность расширения ИТ-подразделения без увеличения штата сотрудников. Специалисты центра решают вопросы, которые Компания не может решить собственными силами. ЕРАМ System также обеспечивает автоматизированный расчет страховых тарифов.

Источники литературы

1. Годовой отчет о деятельности ОСАО «Ингосстрах» в 2012 году – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.ingos.ru/upload/info/annual_report/igs_annual_report_2012_rus.pdf
2. Зинина Л.И., Глухова Т.В. Введение в информационный менеджмент. – Саранск: Мордовский государственный университет, 2009.
3. Интернет издание о высоких технологиях - Режим доступа: URL: <http://www.cnews.ru/reviews/free/2012/s/croc/>
4. Корпоративный журнал ОСАО Ингосстрах Report за 1 квартал 2014 г. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.ingos.ru/upload/info/corporate_magazine/report/Report%202014_1_kv.pdf
5. Статья: Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры ОСАО «Ингосстрах». – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.iemag.ru/projects/detail.php?ID=22865>
6. Статья: Сила – в специфике. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.osp.ru/cio/2010/11/13005396/>
7. Страхование от ОСАО «Ингосстрах» – крупнейшей страховой компании России [Электронный ресурс]. Официальный сайт Ингосстрах – Режим доступа: URL: <http://www.ingos.ru/ru>

