

НЕКОТОРЫЕ ПРОБЛЕМЫ АВТОМАТИЗАЦИИ БИЗНЕС ПРОЦЕССА СТРАХОВАНИЯ АВТОТРАНСПОРТА

Вслед за ростом числа владельцев автотранспорта наблюдается значительное расширение клиентской базы страховых компаний, что подразумевает вопрос актуальности создания систем автоматизации страховой деятельности, создание единой базы данных страховых компаний. Базы данных должны объединять в себе все совершенные страховые договоры, для более удобного поиска и упорядочивания данных, для исключения возможных ошибок, для поиска договоров страхования, у которых истекает срок, для более удобной координации работы, для упрощения ориентации при заключении договоров, подписании документов. Также существует проблема контроля над заключением договоров страхования между страхователем и агентом страховой фирмы, чтобы исключить возможные случаи мошенничества. Всё это обуславливает особые требования к корпоративным информационным системам (КИС) управления страховыми компаниями.

Главным требованием к созданию КИС управления страховыми компаниями является поддержка интенсивного развития бизнеса. Расширение абонентской базы не должно сопровождаться значительным ростом численности сотрудников, как в страховых подразделениях, так и в финансовых и других службах компании. Необходимое условие борьбы за клиента – поддержание должного уровня обслуживания клиентов, подразумевающего скорость, удобство, качественное и своевременное выполнение обязательств. Понятно, что без комплексной системы автоматизации решить эти задачи сегодня уже невозможно. И применяемые решения должны быть надежными. Актуальной потребностью страховых компаний является также повышение качества корпоративной информации. Система автоматизации должна решать задачи однократного ввода информации, оперативного информационного обеспечения процессов учета, контроля, планирования статей доходов и расходов.

Перспективным направлением будет реализация функций комплексной автоматизации задач разработки, согласования, распространения, поиска и архивного хранения документов. Актуальность совершенствования системы страхования в организации обуславливается необходимостью повышения эф-

фективности управленческой деятельности. Традиционно организация страхования является одной из основных функций агентства по страхованию, связанной с движением и обработкой документов, в том числе и бумажных. Традиционно управление страховой деятельностью реализуется с помощью специализированного прикладного программного приложения («страховой системы-решешника»), которое учитывает специфику управления основным операционным циклом в области страхования. В рассмотренных нами агентствах по страхованию для хранения данных применялись таблицы Excel и документы Word. На начальном этапе развития агентств агентам достаточно офисных программ, но в последнее время агентства расширяются, привлекается больше потребителей. Возросло количество заключаемых договоров страхования, существенно увеличивается картотека документов. В итоге, в настоящее время количество заключаемых страховых договоров стало настолько большим, что отследить необходимые операции становится всё сложнее. Для поиска какой-либо информации о страхователе необходимо пролистать и просмотреть множество различных документов.

Перед разработчиками КИС встает задача организовать процесс ввода, хранения и редактирования договоров страхования таким образом, чтобы максимально облегчить поиск данных, и, в то же время для принятия всевозможных текущих и перспективных управленческих решений, максимально увеличить количество хранимых данных.

Существующая информационная модель хранения данных морально устарела. Её недостатки: процессы заключения договоров частично автоматизированы, на создание договора затрачивается большое количество времени, это связано с многократным вводом одних и тех же данных в разные таблицы, невозможно структурировать и анализировать данные по разным видам страховок. С целью разработки специального программного обеспечения системы комплексного страхования юридических и физических лиц необходимо решить следующие задачи:

- проанализировать существующую организацию работы страхового агентства;
- проанализировать и обобщить опыт альтернативных систем программной поддержки системы страхования;

- выполнить обоснование и выбор необходимого программного обеспечения;
- выполнить постановку задачи и разработать программный продукт;
- провести опытную эксплуатацию и внедрение КИС.

В результате анализа предметной области была разработана следующая концептуальная модель данных. (рис. 1)

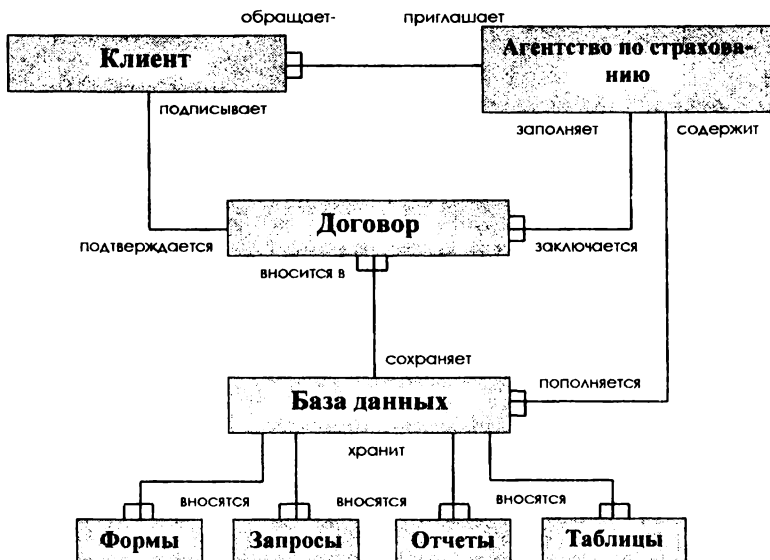


Рис. 1. Бизнес процесс информационного обеспечения страхования

Моделирование предметной области, базирующееся на использовании графических *ER* - диаграммах, простота и наглядность представления концептуальных схем баз данных в *ER*-модели позволяют широко использовать *CASE*-системы, поддерживающие автоматизированное проектирование реляционных баз данных.

Основным преимуществом применения реляционных баз данных является наличие связей с использованием ключевых полей таблиц. Вместо того, чтобы создавать одну большую громадную таблицу, создают несколько небольших и устанавливают между ними связи. Взаимосвязи позволяют объединить в запросах, формах и отчетах данные из разных таблиц. После создания различных таблиц, содержащих данные, относящиеся к различным аспектам базы данных,

достаточно связать таблицы между собой и тем самым обеспечить целостность базы данных.

Связи между таблицами графически отображаются в окне Схема данных (рис. 2), где таблицы представлены списками полей, а связи - линии между полями.

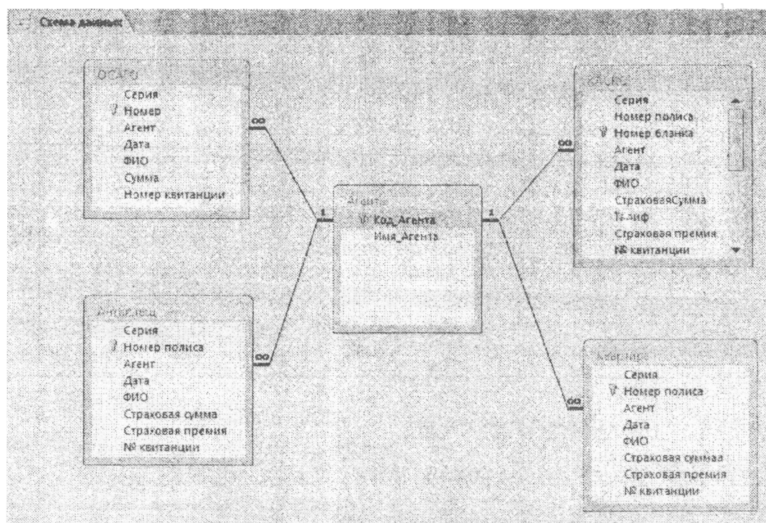


Рис. 2. Схема данных

Связь между таблицами устанавливает отношения между совпадающими значениями в полях с одинаковыми именами. С ключевым полем главной таблицы (первичный ключ) связывается одноименное поле подчиненной таблицы (внешний ключ).

Межтабличная связь, обеспечивая целостность данных, представляет связанные таблицы как единую базу данных, в которой можно создавать новые таблицы, а также запросы и отчеты, содержащие данные из совокупности таблиц.

В СУБД MS Access реализованная схема данных наглядно отображает логическую структуру БД. Применение технологии SQL-запросов для извлечения данных из таблиц и предоставления их пользователю в удобном виде позволяет выполнить любые операции с данными.

К ним относятся всевозможные:

- запросы с параметром (интересны тем, что критерий отбора может задать сам пользователь, введя нужный параметр при вызове запроса);

- итоговые запросы, назначение которых отдаленно напоминает итоговые функции электронных таблиц (производят математические вычисления по полю и выдают результат);

- перекрестные запросы, позволяющие создавать результирующие таблицы на основе результатов расчетов, полученных при анализе группы таблиц.

Формы и Отчеты позволяют организовать ввод и вывод данных и иметь при этом довольно привлекательный для пользователя вид, содержать итоговые и промежуточные результаты.

Реализация предложенной информационной модели данных позволяет:

- автоматизировать процесс заключения договоров и подготовки сопутствующей документации;

- исключить дублирование информации;

- обеспечить большую адекватность информации предметной области;

- обеспечить возможность выбора данным по многим критериям отбора из разных таблиц;

- предоставить специалистам агентства необходимую информацию для принятия ими широкого круга управленческих решений.

В настоящее время работа находится на стадии опытной эксплуатации, предполагает расширение. Внедрение КИС в полном объеме позволит следить за операциями по страхованию юридических и физических лиц, контролировать страховые взносы, сроки заключения страховых операций. Разработанная база данных может применяться в различных организациях, занимающихся страхованием юридических и физических лиц. Для обеспечения надежности системы управления данными в процессе опытной эксплуатации необходимо выполнить следующие основные требования заказчика:

- целостность и непротиворечивость данных;

- достоверность данных;

- простоту управления данными;

- безопасность доступа к данным.

Эти требования могут быть реализованы в реляционных базах данных современных профессиональных СУБД.