По мнению автора, страховая компания есть сложная система, состоящая из определенных элементов. Если за основу взять бизнес-процессы, то их условно можно разделить на две большие группы: операционные и неоперационные. Операционные бизнес-процессы являются системообразующими и включают в себя страховые операции: андеррайтинг, продажи, перестрахование, сопровождение договоров страхования и урегулирование убытков. Именно они составляют суть страхования, поскольку мы продаем страховые выплаты, и именно этими бизнес-процессами страховая компания кардинально отличается от компаний других сфер деятельности. Такое название носит и ближайший семинар Николенко Н.П. "Операционный менеджмент в страховой компании или как управлять андеррайтинговым результатом" .

.

Доход от операционной деятельности вполне осязаем и называется операционным или андеррайтинговым результатом, который является основным источником финансирования административных расходов компании в наших условиях. В западных условиях ситуация иная, там львиная доля доходов страховых компаний приходится на инвестиции. Таким образом, выживание и развитие страховой компании в нашей среде зависит от того, насколько менеджмент умеет управлять андеррайтинговым результатом и административными расходами. Банкротства многих отечественных компаний – наглядное тому подтверждение. Поэтому в структуре компетенций менеджмента умение управлять операционными бизнес-процессами занимает особое место.

В основе этих компетенций лежит умение создавать и развивать систему операционного управления, то есть комплекс системных мероприятий по управлению операционным (андеррайтинговым) результатом страховой компании. Формирование такой системы предполагает гибкую комбинацию ее элементов с технологией ее создания. Технология создания системы операционного управления предполагает последовательный ряд действий, отвечающих на вопросы: что, как, где и кто?

Действие первое.

Описание операционных бизнес-процессов в виде регламента или технологической карты. Мы не можем измерить того, что не описано. Это ответ на вопросы: что и как?

Действие второе.

Создание организационных структур, где будет осуществляться конкретный бизнес-процесс. Это ответ на вопрос: где?

Действие третье.

Подбор, обучение, развитие и мотивация операционных менеджеров и специалистов: актуариев, андеррайтеров, перестраховщиков и «урегулировщиков» убытков. Бизнес-процессы и оргструктуры мертвы без интеллектуальных и эмоциональных усилий персонала. Это ответ на вопрос: кто?

Действие четвертое.

Измерение эффективности операционных бизнес-процессов путем внедрения в компании операционного бюджетирования. А это предполагает управление убыточностью по каналам продаж, продуктам и клиентским сегментам. Инструментами управления убыточностью являются на входе в страховую компанию – тарифная политика (андеррайтинг), а на выходе – политика выплат (урегулирование убытков).

Действие пятое.

Создание системы контроля и автоматизации операционных бизнес-процессов.

Эти действия совершаются в отношении каждого операционного бизнес-процесса. Результатом внедрения процессной структуры компании будет переход и в новое качество, в основе которого будут лежать горизонтальные коммуникации и горизонтальная корпоративная культура, восприимчивая к потребностям клиента. Следовательно, формирование системы операционного менеджмента есть необходимый шаг на пути к формированию клиентоориентированной страховой компании. Эти пять действий составляют логику и содержание семинара.

Преимуществами семинара являются:

1. семинар является системным, аналогов которому нет на рынке;

2. семинар проводится действующим практиком в области менеджмента с 20-летним опытом работы, в том числе в сфере реинжиниринга бизнес-процессов страховой компании. Автор раскрывает опыт других компаний в области операционного управления;

3. семинар сочетает в себе как западные, так и отечественные технологии и инструменты;

4. семинар является и практическим, и методологическим, то есть вооружает слушателей знаниями, на основе которых можно успешно строить действительно эффективную систему операционного управления.

Подробное содержание семинара можно увидеть в прилагаемой программе .

Источник: www.wiki-ins.ru, 05.09.11

Автор: Николенко Н.П.