

*С 1 июля в «АльфаСтрахование-ОМС» заработала система страховых представителей для поддержки клиентов в сфере услуг обязательного медицинского страхования. Специалисты сопровождают и информируют 14,5 млн застрахованных по всем вопросам, связанным с получением бесплатной медицинской помощи.*

Страховщики, работающие в системе обязательного медицинского страхования (ОМС), с 1 июля запустили общенациональный проект по созданию института страховых представителей для консультирования граждан РФ. Проект реализуется во всех без исключения регионах, он был инициирован Минздравом РФ и создавался при поддержке Федерального фонда ОМС. Трехуровневая система страховых представителей в РФ формируется согласно поручениям президента РФ для развития механизмов защиты прав застрахованных по ОМС.

ООО «АльфаСтрахование-ОМС» активно участвовала в разработке проекта института страховых представителей и с самого начала воспринимала его как самый масштабный клиентский сервис в РФ. Вопросы медицинского обслуживания всегда в центре внимания. Качество сервиса должно быть максимально высоким. Изначально было запланировано три уровня обслуживания: от операторов до врачей-экспертов. Естественно, столь большой и амбициозный проект не мог быть реализован без автоматизации и широкого применения информационных технологий.

«Перед IT-службой «АльфаСтрахование-ОМС» стояла непростая задача — за 50 дней запустить новые ИТ-сервисы для обслуживания 14,5 млн клиентов. Нам было необходимо в очень короткий срок подготовить программный продукт, который смог бы обеспечить внутреннего бизнес-заказчика необходимым функционалом (в том числе строго регламентированным на уровне федерального законодательства), учитывал региональные особенности и имел запас прочности на перспективу. Кроме этого было необходимо подготовить и развернуть технологическую платформу для работы сервисов: IP-телефонию, серверы баз данных, серверы приложений, системы «горячего резерва», — говорит Алексей Воропаев, руководитель дирекции информационных технологий ООО «АльфаСтрахование-ОМС».

Специалисты «АльфаСтрахование-ОМС» смогли успешно решить сложную задачу благодаря запущенному в 2015 г. процессу трансформации центра разработки ПО «АльфаСтрахование-ОМС», широкому применению гибких методологий организации процессов Agile. Проект разработки ПО для страховых представителей оказался новым вызовом и хорошим плацдармом для проверки правильности выбранного курса. Для реализации проекта разработки ПО для страховых представителей из числа разработчиков была сформирована отдельная кросс-функциональная Scrum-команда. «Менее чем за два месяца мы смогли разработать, протестировать и запустить в промышленную эксплуатацию современный программный комплекс – единую фронтальную систему работы с клиентами и обращениями в компанию. При этом мы перешли на новую для нас современную архитектурную платформу построения информационных систем на основе web-сервисов. Использование Agile/Scrum оправдало себя на 100%, — добавляет Алексей Воропаев. — Сейчас идет большая работа по интеграции с существующими ИТ-системами компании, электронными ресурсами территориальных фондов ОМС (в т.ч. для обеспечения граждан возможностью использования принципа «единого окна»), построение системы отчетности и контроля

ключевых показателей эффективности работы страховых представителей». Дирекция информационных технологий также работает над совместным с департаментом маркетинга «Медицина» проектом по интеграции с личным кабинетом застрахованного на официальном сайте компании и в мобильном приложении. Также в ближайших планах запуск процессов контроля и информирования населения о диспансеризации, помощь в маршрутизации пациентов при госпитализации. Подводя промежуточные итоги проделанной работы можно сказать, что благодаря переходу на Scrum/Agile эффективность разработки ПО выросла более чем в 2 раза, время запуска нового ПО сократилось в 8 раз, сроки выпуска новых версий ПО (релизов) сократилась на 30 дней. Уровень надежности составляет 99,2%. Новая информационная система работает во всех филиалах, ФКЦ, на рабочих местах более чем у 200 пользователей. Реализован механизм подготовки еженедельного блока отчетности для ФФОМС и Правительства РФ.

Источник: [Википедия страхования](#) , 24.10.2016