

В ближайшее время получит развитие аутсорсинг многих функций в страховой отрасли, сервис «вокруг страхования» станет привлекательным объектом для новых инвестиций. Главная причина таких изменений понятна – страховщики стали делать свой бизнес рентабельным. В данном направлении будут сделаны значительные инвестиции в инфраструктуру аутсорсинговых компаний, спрос на услуги которых со стороны страховщиков будет расти в ближайшие 2–3 года. Лучшие результаты получат страховые компании, начинающие уже сейчас вводить в свои программы повышения операционной эффективности возможность применения аутсорсинга.

Аутсорсинг – это передача на основании договора компанией-клиентом определенных бизнес-процессов или производственных (операционных, второстепенных) функций на обслуживание другой компании – провайдеру услуг, специализирующейся в соответствующей области. Аутсорсинг дает возможность компании-клиенту сосредоточить усилия на решении задач в основной деятельности, что может сделать провайдера серьезным партнером заказчика в развитии бизнеса клиента.

Кроме того, аутсорсинг позволяет обеспечить непрерывность бизнес-процессов, их прозрачность и качество. В мировой практике широко распространен аутсорсинг учетных функций, таких как кадровое делопроизводство, расчет заработной платы, а также бухгалтерский учет. До 80% компаний различных сфер деятельности и размеров пользуются услугами аутсорсинга учетных функций на Западе.

Традиционные «рутинные» услуги, передаваемые в аутсорсинг: бухгалтерия, право подписи, инвентаризация, охрана труда, юридические услуги, поддержка бизнеса, договорная работа, допотчеты, кадровое делопроизводство, расчет заработной платы, управленческая отчетность.

Что касается страхования, то формирующийся профессиональный рынок услуг и сервисов позволит страховым компаниям передавать на аутсорсинг все больше функций по урегулированию убытков. Аутсорсинг для страховщика в претензионно-исковой работе также является эффективным подходом. Привлечение внешних экспертов для работы с филиальной сетью позволяет умножить компетенции, получить иной профессиональный опыт, расширить количество доступных типовых и оригинальных решений для применения в филиалах, создать инструменты для совершенствования деятельности филиальной сети страховой компании. Операционная деятельность – обработка документов, электронный архив, центр обработки данных – также предоставляет разнообразные возможности для аутсорсинга. Повысить эффективность программ ДМС представляется возможным за счет передачи на аутсорсинг функций медицинского сервиса. И так далее.

Можно выделить следующие преимущества аутсорсинга:

1. снижение операционных расходов до 35%;

2. использование лучших практик рынка;

3. наличие «зеркальных» примеров для многих задач;

4. передача рисков по непрофильным функциям;

5. экономия затрат на обучение персонала;

6. прозрачность и документированность бизнес-процессов;

7. быстрая масштабируемость бизнес-процессов;

8. экономия времени топ-менеджеров;

9. доступная и удобная аналитика и отчеты;

10. гарантия постоянной работы – нет отпусков и больничных.

Вместе с ним, переход на аутсорсинг связан с рядом характерных рисков.

Риски, возникающие при переходе на аутсорсинг, и работа с ними

Возможные риски
Минимизация рисков
Отсутствие опыта работы с аутсорсингом: у клиента с одной стороны, и декларируемый опыт у п
Реализация пробных этапов – на отдельных подразделениях/бизнес-процессах, и пилотных прое

Отсутствие стандартов и методологии работы у клиента влечет за собой сложность измерения р

Формирование объективных стандартов и нормативов, подписание SLA. При этом можно и нужн

Утечка конфиденциальной информации клиента.

Подписание Соглашения о конфиденциальности – NDA. Аутсорсер должен демонстрировать со

Отсутствие организационной вовлеченности сотрудников клиента.

Обозначение ролей и ответственности сотрудников клиента, понимание выгод, их мотивированн

Налоговые риски по основной деятельности и риски, связанные с «интересом» к договорам услу

Наличие у аутсорсера страхования профессиональной ответственности с достаточным лимитом

«Необязательность» клиента по предоставлению данных.

Наличие прямого взаимодействия исполнителей, санкции в договоре.

Необходимость «перестройки» внутренних бизнес-процессов клиента для реализации функций,

Формирование проектной команды клиента с участием представителей провайдера.

Читать обзор полностью

III Международная конференция «Аутсорсинг 2014: актуальные бизнес-решения»

Источник: Википедия страхования , 22.10.14

Автор: **Иван Давыдов**