Болдырев, Михаил Михайлович. Повышение конкурентоспособности страховых организаций на основе централизованных бизнес-процессов : диссертация ... кандидата экономических наук : 08.00.10 / Болдырев Михаил Михайлович; [Место защиты: Рос. акад. предпринимательства].- Москва, 2013.- 156 с.: ил. РГБ ОД, 61 13-8/1172

**Введение к работе**

Актуальность темы исследования. Переустройство бизнеса осуществляется перманентно в различных рыночных сферах, и страхование не является исключением.

С 2008 года на рынке страховых услуг в России складывается устойчивая тенденция развития компаний по пути централизации бизнес-процессов. Более половины отечественных страховых игроков из top-30 рейтинга РБК «Крупнейшие страховые компании России в 2011 году» начали осуществлять централизацию бизнес-процессов (ЦБП). По экспертным оценкам инвестирование в данные преобразования исчисляется десятками миллиардов рублей, однако, анализ в области исследования ЦБП в страховании на базе научно-исследовательских и литературных источников позволяет сделать заключение о недостаточной изученности данного направления. Причиной проведения ЦБП стали многочисленные нарушения филиальной сети утверждённых регламентов работы страховых компаний, что в свою очередь привело к росту издержек на содержание, увеличение выплат по незаконным схемам, отсутствие единого формата отчетности.

Централизация бизнес-процессов страховой компании предполагает полный контроль деятельности её региональных подразделений, превращение их в пункты продажи услуг с чётким регламентом выполняемых функций. С учётом выхода страхового рынка из кризиса данная тенденция в 2012 -2013 годах усилилась.

Основные цели централизации бизнес-процессов в страховании: контроль за необоснованными страховыми выплатами, борьба с мошенничеством, снижение общих издержек, оптимизация операционных функций, снижение численности персонала, рост качества клиентского сервиса.

Типовые операционные функции страхового игрока, осуществляющего ЦБП, переносятся в отдельно создаваемый центр, либо закрепляются в числе прочих за головным офисом. Начальный этап мероприятия знаменуется коренным переустройством IT системы компании, которому способствовали инициативы надзорных органов. В результате проводимых преобразований снижаются издержки на координацию бизнеса, становятся прозрачными процессы заключения договоров и процедуры выплат, становится также проще осуществлять разделение труда и специализацию, регулирование бизнеса, удаётся избежать дублирования работы, повышаются конкурентные преимущества на рынке.

Степень разработанности проблемы. Тема централизации бизнес- процессов в страховании России мало изучена в связи с тем, что ни один проект на момент написания диссертационного исследования не реализован полностью и нет данных по апробации. Однако, общие проблемы реинжиниринга бизнес- процессов, в том числе и в страховании, рассматривались в трудах отечественных и зарубежных учёных: Аллена П.Х., Девенпорта Т.Х., Зиндера Б., Майера Р., Манганели Р.Л., Мартина Дж., Махолтры Й., Ойхманна Е.Г., Пеппарда Дж., Робсона М., Быстрова А.В., Страссмана П.А., Уллаха Ф., Хаммера М., Харрингтона Г., Чампи Дж., Шеера А-В., Шорта Дж.Е., Попова Э.В., Николенко Н.П., Цыганова А.А, Кириловой Н.В.. Особый вклад в развитие страхового дела в России внесли отечественные учёные: Архипов А.П., Васильев Е.И., Юлдашев Р.Т., Котлобовский И.Б., Грызенкова Ю.В., Дадьков В.Н., Романова М.В. и др.

Стоит также отметить, что страховые компании относят централизацию бизнес-процессов к конкурентным преимуществам, в связи с этим информация по реализации данных мероприятий представляет коммерческую тайну. Частично тема централизации урегулирования убытков освещалась в научной работе Иевенко С.В. «Повышение эффективности урегулирования убытков в страховых компаниях».

Цель и задачи исследования. Целью диссертационной работы является формирование методов повышения конкурентоспособности страховых компаний России на основе реинжиниринга и последующей централизации бизнес-процессов.

Для достижения указанной цели необходимо было решить следующие задачи:

1. Проанализировать степень изученности проблематики централизации бизнес-процессов в российском страховании.
2. Провести экспертный опрос крупных универсальных компаний страхового рынка России с целью выявления компаний, осуществляющих централизацию бизнес-процессов.
3. Определить общие тенденции по централизации бизнес-процессов крупных универсальных страховых компаний России, вне зависимости от их функциональной принадлежности, и установить в рамках универсальной страховой компании России бизнес- процессы, подлежащие централизации.
4. Разработать концепцию построения IT-инфраструктуры, предшествующую осуществлению ЦБП в универсальной страховой компании России.
5. Сформировать методологию централизации бизнес функций и разработать методику оценки эффективности реализации проекта ЦБП универсальной страховой компании в России.

Объектом исследования являются страховые компании России.

Предметом исследования являются централизованные бизнес-процессы крупнейших универсальных страховых компаний России.

Теоретическая и методологическая основа исследования. Теоретической базой исследования послужили научные труды отечественных и зарубежных экономистов по проблемам реинжиниринга бизнес-процессов в различных рыночных областях, в том числе и в страховании.

В процессе изучения проблемы исследования применялись экономико- математические методы исследования, сравнительный анализ, группировки, классификация, метод экспертных оценок, метод измерения и нормативный метод.

Информационной базой исследования послужили материалы и отчёты Федеральной службы по финансовым рынкам (ФСФР), Российского союза автостраховщиков (РСА), действующие законодательные и нормативные акты федеральных органов государственной власти Российской Федерации, справочная и методическая литература, рекомендации научно-практических конференций и семинаров по исследуемым вопросам, материалы периодической печати и Интернет сайты, данные проведённых маркетинговых исследований.

Научная новизна диссертационной работы состоит в формировании централизованной операционной модели (ЦОМ), позволяющей сформулировать новые принципы организации бизнес-процессов в страховых компаниях России. Предложены целостный подход и методики осуществления ЦБП в универсальных страховых компаниях.

Основные результаты, имеющие научную новизну и выносимые автором на защиту:

* 1. Определена экономическая сущность понятия «централизация бизнес - процессов в страховании», заключающаяся в снижении стоимости предлагаемых услуг продуктовой линейки и предоставлении качественного сервиса за счёт повышения эффективности бизнес- процессов. В работе выявлены бизнес-процессы, подлежащие централизации.
  2. Обоснованы и разработаны научные рекомендации по повышению конкурентоспособности страховых организаций на основе концепции построения IT-инфраструктуры, создание которой предшествует осуществлению централизации бизнес-процессов в российской универсальной страховой компании, с описанием базовых модулей IT- платформы и их связей в модели ЦБП страховой компании.
  3. Предложено определение централизованной модели страховой компании, суть которого заключается в географическом переносе всей экспертизы, не требующей взаимодействия с клиентом в единую точку (Административный центр), при этом филиалы осуществляют функции продаж и клиентского сервиса, а головной офис - общее руководство, методологическую поддержку и осуществление нетиповых операций. На основе определения централизованной организационной модели сформировано научное описание процесса создания централизованной модели страховой компании в России. 4. Разработаны и научно обоснованы методические рекомендации по созданию административного центра для российской универсальной страховой компании, проводящей централизацию бизнес-процессов, включающие в себя: описание бизнес-процессов компании, подлежащих централизации, выбор города для Административного центра, измерение метрик выполнения операций, разработку методики мотивации персонала.

Определены критерии эффективности создания Административного центра российской универсальной страховой компании, осуществляющей ЦБП. Разработана методика оценки эффективности реализации ЦБП в универсальной российской страховой компании, направленная на повышение конкурентоспособности.

Теоретическая и практическая значимость исследования заключается в дальнейшем развитии предложенных методик и соответствующего методологического инструментария оценки эффективности и результативности процессов централизации бизнес-процессов в страховании.

Полученные научные результаты могут быть использованы акционерами и топ-менеджерами страховых организаций для построения эффективной ЦОМ компании.

Результаты исследования могут быть рекомендованы к использованию в научно-педагогической работе высших учебных заведений, готовящих кадры для организаций страховой отрасли.

Диссертация выполнена в соответствии с паспортом специальности ВАК 08.00.10 - Финансы, денежное обращение и кредит, пп. 7.1. Современные тенденции организации и функционирования системы страхования и рынка страховых услуг и 7.6. Теоретические и методологические проблемы повышения и обеспечения конкурентоспособности страховых услуг и организаций.

Апробация результатов исследования. Основные положения и результаты работы докладывались на международной научно-практической конференции в Магнитогорске «Социально-экономическое развитие хозяйственных систем в современных условиях: опыт, проблемы, перспективы» (2010 год), в Государственном университете управления (Москва) на 26-ой конференции молодых учёных «Реформы в России и проблемы управления - 2011», на Международной научно-практической конференции «Страховой рынок Российской Федерации в условиях вступления в ВТО: состояние и перспективы развития» в Нижнем Новгороде в 2012 году, на II Всероссийской конференции «Автоматизация финансовых институтов: IT-инфраструктура страхового бизнеса в России» в Москве (2008 год), на Международной научно- практической конференции «Августовские чтения - 2011» и «Августовские чтения - 2012» в Магнитогорске.

Основные положения диссертационного исследования были использованы при централизации операционной функции СК «Zurich», а также прошли практическую апробацию в ОАО «СК АИЖК» и ООО «НПО «Максс Групп».

Публикации результатов исследования. По теме диссертации опубликовано 15 научных трудов объёмом 5,6 п.л., в том числе авторских 4,6 п.л., включая публикации в изданиях, рекомендованных ВАК Минобрнауки РФ - 4 работы, общим объёмом 2,4 п.л., в том числе авторских - 1,5 п.л.