

114/13
12060

Одеський національний університет імені І. І. Мечникова

(повне найменування вищого навчального закладу)

Інститут інноваційної та післядипломної освіти

(повне найменування інституту/факультету)

Кафедра економічної кібернетики та інформаційних технологій

(повна назва кафедри)

Дипломна робота

бакалавра

(освітньо-кваліфікаційний рівень)

на тему: «**Моделювання бізнес процесів страхової компанії**»

«Modeling business processes of insurance company»

Виконала: студентка денної форми навчання
напряму підготовки 6.030502 Економічна кібернетика
Опря Ганна Олегівна

Керівник проф., к.е.н. Журавльова Т.О.

Рецензент зав. кафедри «Економіки промисловості»

ОНАХТ д.е.н. проф. Павлов О.І.

Рекомендовано до захисту:
Протокол засідання кафедри
№ 11 від 27.05.2016 р.

Захищено на засіданні ЕК №
протокол №__від____.06.2016 р.

Оцінка _____/____

(за національною шкалою, шкалою ECTS, бали)

Завідувач кафедри



(підпис)

О.В.Тюрин

Голова ЕК



(підпис)

О.Р.Гохман

Одеса – 2016

779237

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ I. ЕКОНОМІЧНА СУТНІСТЬ СТРАХОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ. ЦІЛІ МОДЕЛЮВАННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ	7
1.1. Державне регулювання страхової справи.....	7
1.2. Стан і розвиток ринку страхування України.....	13
1.2. Цілі моделювання бізнес процесів.....	17
РОЗДІЛ II. УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС ПРОЦЕСАМИ СТРАХОВОЇ КОМПАНІЇ	22
2.1. Структура бізнес процесів страхової компанії. Моделювання як основна складова успішного реінжинірінгу.....	22
2.2. Проблеми та перспективи розвитку ринку страхування на прикладі ПАТ «ЮПІТЕР СТРАХУВАННЯ ЖИТТЯ ВІСННА ІНШУРАНС ГРУП»...33	
РОЗДІЛ III. МОДЕЛЮВАННЯ БІЗНЕС ПРОЦЕСІВ СТРАХОВОЇ КОМПАНІЇ	45
3.1. Процесно-організаційна бізнес-модель страхової компанії. Система бізнес-моделювання ARIS.....	45
3.2. Модель «Як є».....	57
3.3. Модель «Як має бути».....	61
ВИСНОВОК	65
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	67

ВСТУП

Актуальність теми. Моделювання бізнес процесів страхової компанії вимагає ефективного функціонування усіх економічних систем, інструментів та інститутів. Провідне місце серед них займає система моделювання. Від ефективності її функціонування залежить не лише швидкість роботи страхової компанії, а й темп економічного розвитку країни в цілому.

Моделювання бізнес-процесу - процес відображення суб'єктивного бачення потоку робіт у вигляді формальної моделі, що складається з взаємопов'язаних операцій. Метою моделювання є систематизація знань про компанію та її бізнес-процеси в наочній графічній формі більш зручною для аналітичної обробки отриманої інформації. В даний час на ринку комп'ютерних технологій представлено безліч спеціальних програм, що дозволяють обстежувати підприємство і побудувати модель. Вибір методології та інструментів, за допомогою яких проводиться моделювання бізнес-процесів, основоположного значення не має. Існують стандартизовані, випробувані часом методології та інструментальні засоби, за допомогою яких можна обстежити підприємство і побудувати його модель. Ключове їх перевага - простота і доступність до оволодіння. Основу багатьох сучасних методологій моделювання бізнес-процеси склали методологія SADT (Structured Analysis and Design Technique - метод структурного аналізу і проектування), сімейство стандартів IDEF (Icam DEFinition, де Icam - Це Integrated Computer-Aided Manufacturing) і алгоритмічні мови.[43]

У сучасних умовах на ринку комп'ютерних технологій представлені кілька спеціальних програм, що дозволяють обстежувати підприємство і побудувати модель. Вибір методології та інструментів, за допомогою яких проводиться моделювання бізнес-процесів, основоположного значення не має. Існують стандартизовані, випробувані часом методології та інструментальні засоби, за допомогою яких можна обстежити підприємство і

побудувати його модель. Ключова їх перевага - простота і доступність до оволодіння.

Моделювання бізнес-процесів дозволяє проаналізувати не тільки, як працює підприємство в цілому, як воно взаємодіє із зовнішніми організаціями, замовниками та постачальниками, але і як організована діяльність на кожному окремо взятому робочому місці.

Інформаційна база дослідження. У роботі використані закони України, нормативно-правові документи, наукові розробки, періодична література, а також матеріали, що відображають діяльність і фінансовий стан об'єктів дослідження. Дане питання знайшло відображення у працях таких науковців: Волков О. Н. [2], Григор'єв Д. [4], Грищенко Н.Б. [5], Колесников Н. [11], Мамедова І.І. [8, 17], Кирилов К. [10], Клепікова О. А. [13] та ін.

Перед сучасними підприємствами, що швидко реагують на нові технології, постає проблема вдосконалення бізнес-процесів, збільшення їх продуктивності. Більшість організацій звертаються до реінжинірингу бізнес-процесів як методології для досягнення цієї продуктивності. Важливою умовою для реалізації проекту реінжинірингу є використання методів аналізу бізнес-процесів. Проведення ретельного аналізу існуючих бізнес-процесів і впровадження поліпшених процесів дозволять швидко отримати позитивні результати для підприємства.

На основі дослідження теоретичних і практичних матеріалів з реінжинірингу бізнес-процесів розроблена схема моделювання бізнес-процесів, у якій можна виділити чотири основні етапи: аналіз поточного стану підприємства, побудова моделі "як є", визначення вузьких місць і заходів щодо їх усунення, побудова моделі "як буде".

Мета і задачі дослідження. Метою роботи є аналіз основних бізнес-процесів страхових компаній на прикладі ПАТ «ЮПІТЕР СТРАХУВАННЯ ЖИТТЯ ВІЄННА ІНШУРАНС ГРУП», розробка і обґрунтування пропозицій, рекомендацій щодо вдосконалення організації діяльності страхової компанії як суб'єкту економіки країни в цілому.

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити такі питання:

1. З'ясувати поняття та сутність ринку страхування як частки фінансового ринку.
2. Розглянути роль страхових компаній як активних учасників ринку.
3. Розглянути основні види моделювання бізнес процесів.
4. Проаналізувати сучасний стан розвитку страхового ринку України.
5. Розглянути організацію роботи страхової компанії на прикладі ПАТ «ЮПІТЕР СТРАХУВАННЯ ЖИТТЯ ВІЕННА ІНШУРАНС ГРУП»,
6. Визначити основні проблеми та перспективи розвитку операцій страхових компаній.
7. З'ясувати можливості використання світового досвіду в організації бізнес процесів страхування в Україні.

Предмет дослідження. Предметом дослідження є теоретичні і практичні питання організації діяльності страхових компаній України, виконання ними основних економічних функцій і завдань.

Об'єкт дослідження. Об'єктом дослідження є система ринку страхування України взагалі, державні та комерційні компанії і конкретна страхова компанія – ПАТ «ЮПІТЕР СТРАХУВАННЯ ЖИТТЯ ВІЕННА ІНШУРАНС ГРУП».

Методи дослідження. В роботі використаний такий метод моделювання бізнес процесів як використання ARIS-методології; додавання атрибутів, що відповідають за забезпечення бізнес процесу; вибір найбільш придатних моделей для моделювання. а також прийомів графічного та інших методів наукового пізнання економічних явищ.

ВИСНОВОК

Ринок страхування є невід'ємною складовою економічної системи держави, що відрізняється від решти її складових опосередкуванням відносин між суб'єктами економічної діяльності з допомогою страхових продуктів та включає певні структурні елементи фінансового ринку. Всі суб'єкти даного ринку (страхові агенти, страхові брокери, партнерські відносини-банки, заправки, мережеві магазини, Інтернет) перебувають в нерозривній єдності й взаємозв'язку, що є важливим елементом забезпечення цілісності та стабільності страхування та економічної системи держави.

На прикладі розгляду бізнес процесу онлайн замовлення страхування страхової компанії ПАТ «ЮПІТЕР СТРАХУВАННЯ ЖИТТЯ ВІЕННА ІНШУРАНС ГРУП» в роботі було запропоновано удосконалити даний процес, тим самим змінити його функціонування на сайті.

Основою для роботи з бізнес процесом була послідовність операцій існуючого бізнес процесу, що дає змогу отримати персональний код онлайн для подальшого отримання страхування життя, яку запропоновано доповнити повним онлайн-страхуванням. Так, як при існуючому бізнес-процесі ведеться робота над вибором оптимального для клієнта виду страхування, розрахунок його вартості, на що йде велика втрата робочого часу, а змусити клієнта отримати або не отримати даний вид страхування життя неможливо; клієнт все одно має виконувати додаткову роботу з оплати, отримання пакету документів та інших турбот, є вихід із ситуації: впровадження запропонованої моделі бізнес процесу, що дасть змогу не відходячи від монітору отримати персональний, підібраний консультантом залежно від ціни та персональних даних, пакет документів та оплатити онлайн цю процедуру.

Комп'ютерна інформаційна система повинна містити модулі (підсистеми), що відповідають основним ділянкам роботи всередині компанії: договір, обслуговування договорів, виплати, аналіз, бізнес-ядро,

експерт. Всі ці блоки орієнтуються на надання оперативної і достовірної інформації керівництву компанії, полегшують роботу з документацією та пришвидшують ріст конкурентоспроможності компанії за рахунок впровадження інновацій.

Запропонована професійно структурована комп'ютерна інформаційна система збільшить конкурентну перевагу страхової компанії, інформаційні потоки якої з кожним днем збільшуються. Дана система дозволить автоматизувати введення інформації отримання звітів діяльності компанії, централізовано вести облік і обробку даних, здійснювати електронну обробку даних і обмін інформацією, оперативно аналізувати діяльність з подальшим визначенням тактики компанії, прогнозувати і планувати діяльність компанії, та, найголовніше – повнота онлайн страхування.

Основні етапи впровадження передбачають установку і наладку комп'ютерної інформаційної системи. Далі відбувається уточнення первинних документів і форм звітів. Адаптація системи передбачає доведення її від рівня Як Є до рівня Як Має Бути, аж до коригування самих бізнес-процесів

Труднощі переходу до комп'ютерних інформаційних систем - перш за все тимчасові витрати на розробку і впровадження системи, високі грошові витрати (дорогий процес по стандартизації та опису бізнес-процесів страхової компанії), зміна усталених традицій компанії. Проте, вони в ідеалі економічно виправдані і дозволяють конкурентоспроможним компаніям працювати на ринку фінансових послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Архипов А.П. Структура регіональних страхових ринків / А.П. Архипов – Финансы – 1997 – 298с.
2. Волков О. Стандарти та методології моделювання бізнес-процесів. / О. Волков — К. : Ін-т математики, 2006. – 220с.
3. Готуючись до росту, компанії змінюють бізнес-моделі / Ernst & Young / Кадровик. Кадровое делопроизводство, №8, - 2011
4. Григор'єв Д. Моделювання бізнес-процесів підприємства [Електронний ресурс] / Д. Григор'єв - Бібліотечний вісник — 2003. — Режим доступу: <http://www.valex.net/articles/process.html>.
5. Грищенко Н.Б. Основи страхової діяльності. / Н.Б. Грищенко - Навч. посібник. - М: Финансы и статистика, 2004. - 352 с.
6. Забавін В. Автоматизація – з чого почати?// В. Забавін , Д. Пінаєв - Журнал Консультант №11. – 2006
7. Ібрагімова І.І. Як правильно підібрати корпоративну інформаційну систему управління? // І.І. Ібрагімова (Мамедова І.І.), А.В. Попов - Генеральний директор. Управління промисловим підприємством, - № 3, 2009 г.
8. Климова М.А. Страхування./ М.А. Климова - Навч. Посібник - М.: Видавництво РИОР – 2004. – 137 с.
9. Кирилов К. В. Моделювання бізнес-процесів засобами ARIS / К. В. Кирилов / Молодий вчений. - 2012. - №6. – 71с.
10. Колесников Н. Факультативне перестраховання майнових ризиків. / Н. Колесников - Страхова справа - 2001. - № 9. – 81с.
11. Корнілов И.Л. Основи страхової математики: / И.Л. Корнілов Навч. посібник - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. - 400 с.
12. Клепікова О. А. Імітаційна модель страхової компанії як спосіб досягнення стратегічних фінансових цілей/ О.А. Клепікова - Економіка – реалії часу. Науковий журнал №9(3) – 2013. - 289с.

13. Кугушева Т.В. Розробка та адаптація процесно-орієнтованої бізнес-моделі управління страховою компанією / Т.В. Кугушева - Дисертація. — 2008
14. Лоциліна І. В. Збалансована система показників як інструмент формулювання стратегії компанії. / І. В. Лоциліна - Журнал ВУТЕ №9 – 2007
15. Маклаков С. В. Моделювання бізнес-процесів з BPwin4.0./ С. В. Маклаков - Москва, ДИАЛОГМИФИ, 2002, - 209 с.
16. Мамедова І.І. Проектування економічної системи компанії. / І.І. Мамедова - Збірник статей - Волгоград, 2009 г.
17. Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг [Електронний ресурс] / Офіційний веб-сайт / Режим доступу: <http://nfp.gov.ua>
18. ПАТ «ЮПІТЕР СТРАХУВАННЯ ЖИТТЯ ВІЄННА ІНШУРАНС ГРУП» [Електронний ресурс] / Офіційний веб-сайт / Режим доступу: <http://www.jupiter.com.ua/ua/>
19. Про страхування - Закон України /07.03.1996 № 85/96-ВР [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://kodeksy.com.ua/pro_strahuvannya.htm
20. Ручкін К.А. Моделювання бізнес процесів страхової компанії за допомогою сучасних інформаційних технологій / К.А. Ручкін– 2010 - 234с.
21. Робсон М. Практичне керівництво з реінжинірингу бізнес-процесів // М.Робсон, Ф. Уллах - М.: Аудит: Юнити, 1997. - 224 с.
22. Ревуцька Н.В. Формування бізнес-моделі підприємства ./ Н.В. Ревуцька – Автореферат канд. екон. наук. – К. : Знання України, 2005. – 20 с
23. Фурман В.М. Стратегічне управління страховою компанією // В.М. Фурман, О. Ф. Філонюк . – К.: КНЕУ, 2008.- 265 с.
24. Хаммер М. Реінженіринг корпорації: Манифест революції в бізнесі. // М. Хаммер, Х. Чампі Дж. - Пер. з англ. — СПб.: Видавництво С.-Петербурзького університету, 1997. — 332 с.

25. Єрмасов С.В. Страхування: Навч. посібник.// С.В. Єрмасов, Н.Б. Єрмасова - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. - 462 с.
26. Август-Вильгельм Шеер. Бизнес-процессы. Основные понятия. Теория. Методы. - Август-Вильгельм Шеер. — Весть-МетаТехнология, 1999. — 182 с.
27. Анализ украинского рынка ОСАГО, КАСКО и ДМС. Подходы к определению финансовой устойчивости страховщиков Украины [Электронный ресурс] / веб-сайт / Режим доступа: <http://forinsurer.com/public/15/10/07/4731>
28. Войнов И.В. Моделирование экономических систем и процессов. Опыт построения ARIS-моделей: И.В. Войнов – монография - М.: ЮУрГУ, 2002. – 392 с
29. Вовк В.М. Моделирование экономических процессов предприятия// В.М. Вовк, Н.І. Каминская, С.С. Пристина – монография – Львов – 2011 – 448с.
30. Григорьев Д.И. Моделирование бизнес-процессов предприятия / Д.И. Григорьев. – учеб. пособие - М.: ИРЦ, 2006. – 214 с.
31. Гулин В.Н. Информационный менеджмент./В.Н. Гулин – Москва, Современная школа, 2009
32. Ильин В.В. Моделирование бизнес-процессов. Практический опыт разработчика./ В. В. Ильин. — Вильямс, 2006. – 419с.
33. Калаченцов В.Д. Основы применения программного инструментария для создания систем информационного менеджмента.// В.Д. Калаченцов, Л.И. Кобко, АЛ. Рыжко – Москва, МАИ 2006
34. Костров А.В . Уроки информационного менеджмента.// А.В. Костров, Д.В. Александров – Финансы и статистика - Москва, 2005
35. Крупский А.Ю. Информационный менеджмент. // А.Ю. Крупский, Л.А. Феоктистова – Москва - 2009

36. Калянов Г.Н. Моделирование, анализ, реорганизация и автоматизация бизнес-процессов: учеб. пособие / Г.Н. Калянов. – М.: Финансы и статистика, 2006. – 319 с.

37. Новости страхования [электронный ресурс] Режим доступа: <http://info.dedal.ua/>

38. Остервальдер А. Построение бизнес-моделей: настольная книга стретега и новатора.// А. Остервальдер , И. Пинье – М: Альпина Паблишер. – 2012. – 288 с.

39. Пинаев Д.К. Моделирование бизнес-процессов: доступно о сложном: справ. пособие / Д.К. Пинаев. – М.: РГАС, 2003. – 247 с.

40. Симионов Ю.Ф. Информационный менеджмент.// Ю.Ф. Симионов, В.В. Бормотов – Москва - 2006

41. Страхование Украины : Информационный портал о страховании в Украине/ [электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.ukrstrahovanie.com.ua>

42. Страховик. Страхование в Украине. Страховые компании Украины/ [электронный ресурс] Режим доступа: <http://strahovik.com/>

43. IT Value Chain Management — Maximizing the ROI from IT Investments. Information Economics Press, // Pisello T., Strassmann P. - 2003. – 173с.

44. Business Process Modeling Improves Administrative Control, / Williams, S. - 2003