



ООО «АБСОЛЮТТЕХ»

www.mafin.ru

ОНЛАЙН-ПЛАТФОРМА ПЕРСОНАЛЬНЫХ СТРАХОВЫХ СЕРВИСОВ

Общенациональный конкурс «ВРМ-проект года'2019»

АННОТАЦИЯ

Проект: запуск онлайн-платформы персональных страховых сервисов - первого российского InsurTech-проекта полного цикла.

Инициатор: инвестиционная группа “Абсолют”.

Сроки проекта: старт - сентябрь 2018г., запуск - июль 2019г.

Целевая аудитория: около 2 млн чел.

География: Москва, Московская область и (с 2020 года) Санкт-Петербург.

Задачи:

- Создать платформу, реализующую полный онлайн-путь для покупки страховых полисов, оформления и урегулирования страхового случая.
- Применить технологии больших данных для уникальной андеррайтинговой модели и расчета персональной стоимости полиса для каждого клиента.

Технологические решения:

Для поддержки цифрового бизнеса силами команды Mafin была реализована технологическая ИТ-платформа, ядром которой стала BPM-система. BPMS в этой платформе полностью управляет коммуникациями с клиентом.

Форматами онлайн-взаимодействия с пользователями являются классические формы, реализованные на сайте, а также формат диалога в режиме чат-бота, при этом логику работы полностью определяет BPMS.

Существенной частью процесса является также блок задач по проверкам предоставленных клиентом данных, которые выполняются экспертами-андеррайтерами непосредственно в BPMS.

Результат:

Проект был запущен в июле 2019 года и в данный момент активно развивается. BPMS при этом полностью управляет процессами продаж страховых продуктов и процессами урегулирования страховых случаев.

ВВЕДЕНИЕ

Инвестиционная группа «Абсолют» летом 2019 года запустила новый страховой онлайн-проект под названием Mafin. Mafin является отдельным юридическим лицом (ООО «АбсолютТех»), подконтрольным группе.

Mafin — это онлайн-платформа персональных страховых сервисов, которая позволяет купить полис КАСКО или ОСАГО по персональной (справедливой) цене и урегулировать страховые случаи онлайн без визита в офис.

Услуги для клиента платформа предоставляет через сайт и мобильное приложение.

Mafin продает полисы страховой компании "Абсолют Страхование", которая является стратегическим партнером платформы.

Фактически Mafin — IT-компания, а команда, работающая над проектом, — это специалисты в области e-commerce и IT.

Ключевыми особенностями продуктов от Mafin являются:

- Персональная цена, формируемая за счет использования методов машинного обучения для оценки рисков, которую можно получить на основании предоставленных клиентом данных – алгоритм оценивает водителя и авто по 70 индивидуальным факторам. При этом можно загрузить фото или сканы документов непосредственно в систему, которая их распознает.
- Самостоятельный осмотр авто в мобильном приложении, в котором предоставляются детальные инструкции, примеры ракурсов и realtime рекомендации.
- Онлайн урегулирование убытков. Ответив на несколько вопросов и загрузив в приложение фото повреждений, клиент получает направление на ремонт к официальному дилеру за 30 минут.

БИЗНЕС-КОНТЕКСТ

InsurTech в России развивается крайне неторопливыми темпами, несмотря на очевидный запрос со стороны современной аудитории потребителей – с каждым годом всё больше россиян вовлекается в мир онлайн-покупок, продаж и платежей. Сегодня люди привыкли, что в онлайн можно купить, продать, оформить практически всё, что угодно, закрыть любые свои потребности быстро и удобно. Консервативный страховой рынок ранее не давал им такой возможности.

Сегодня ведущие страховые компании активно разрабатывают решения по цифровизации бизнеса, совершенствуют клиентский путь онлайн и стараются предоставить персонализированное предложение страхователю. Подобные сервисы реализуют такие компании, как «Тинькофф», «АльфаСтрахование», «Ингосстрах».

Однако, на текущий момент ни у кого нет полностью цифрового клиентского пути для покупки страховых полисов и урегулирования страховых случаев. Mafin стала первой платформой, реализовавшей полностью цифровой клиентский путь для покупки страховки КАСКО и урегулирования страховых случаев по КАСКО и ОСАГО.

Непосредственно для «Абсолют Страхования» страхование авто сейчас не является профильным сегментом — такие страховые полисы есть лишь у 3 тыс. из 600 тыс. розничных клиентов компании. На «Абсолют Страхование» приходится около 500 млн руб. страховых сборов по КАСКО (23-е место по объему собранных премий по итогам 2018 года).

Планируется, что запуск и развитие платформы Mafin в пятилетней перспективе привлечет порядка 100 тысяч новых клиентов в сегменте автострахования.

БИЗНЕС-ПРОЦЕСС

В настоящее время онлайн-платформа обеспечивает работу всех основных процессов компании:

- процесс продажи полисов КАСКО
- процесс продажи полисов ОСАГО
- процесс урегулирования страховых случаев

Все они являются для компании ключевыми, а поддерживающие их ИТ-решения относятся к категории Mission Critical. Эти процессы были разработаны полностью с нуля и в данный момент автоматизированы на 100%. Продукты автострахования считаются одними из самых сложных в страховом бизнесе. Особенно сложным является процесс урегулирования страховых случаев по КАСКО и ОСАГО, в котором необходимо выяснить у клиента достаточно большое количество деталей произошедшего, при этом вариантов событий и взаимозависимостей тоже очень много.

Использование специализированного инструментария в виде BPMS для реализации этой логики взамен “чистого” программирования позволило избежать существенного усложнения ИТ-платформы и в конечном итоге ускорить запуск проекта, параллельно получив классические бонусы от процессного управления в виде наглядности и управляемости.

Сложность моделей бизнес-процессов характеризуется следующими параметрами:

- процесс продажи полисов КАСКО. Формат взаимодействия с клиентом - смешанный. Содержит около 100 задач.
- процесс продажи полисов ОСАГО. Формат взаимодействия с клиентом - диалог. Содержит около 200 задач, из которых порядка 50% отвечают за интерактивное взаимодействие с пользователем.
- процесс урегулирования страховых случаев. Формат взаимодействия - диалог. Содержит около 370 задач, из которых порядка 70% отвечают за интерактивное взаимодействие с пользователем.

Каждый из процессов декомпозирован на более мелкие составляющие подпроцессы. Процесс верхнего уровня разделен на ряд логических блоков - основные этапы клиентского пути, часть из этих блоков в свою очередь декомпозирована на подпроцессы более низкого уровня.



Рисунок 1. Основные функциональные блоки процесса продажи КАСКО.

Количество уровней декомпозиции составляет:

- для процесса продажи полисов КАСКО - 3 уровня.
- для процесса продажи полисов ОСАГО - 2 уровня.
- для процесса урегулирования - 4 уровня.

Подобная декомпозиция позволяет существенно легче управлять большим процессом, схема выглядит наглядной и “читаемой”, становится возможным локальное внесение изменений в отдельный подпроцесс без изменений процесса верхнего уровня или смежных подпроцессов.

Задачи, которые генерирует BPMS в формате диалога, на этапе проектирования были типизированы следующим образом:



Рисунок 2. Типизация задач диалогового формата.

Подобная типизация в связке с реализацией frontend'a как набора небольших атомарных функциональных блоков позволяет в процессах и подпроцессах,

Основные процессы Mafin выстроены таким образом, чтобы свести к минимуму ручной труд конкретных сотрудников. Подавляющее большинство задач в процессах роботизировано и выполняется автоматически. Доля задач, выполняемых непосредственно сотрудниками компании Mafin в системе, составляет около 2% и при этом имеет тенденцию к уменьшению.

На проекте была использована гибкая методология разработки Agile. Были выделены кросс-функциональные команды, реализующие функционал определенного бизнес-направления, каждую из которых направляет владелец продукта. Процессный офис, созданный в компании в виде отдельной структурной единицы, отвечая за внедрение процессного управления, обеспечивал внедрение BPMS в качестве единой управляющей системы онлайн-платформы.

ИННОВАЦИОННОСТЬ

Уникальность проекта состоит в том, что с его помощью приобрести продукты автострахования и урегулировать страховой случай можно полностью онлайн. Mafin не исключает классический путь и предусматривает возможность для клиентов позвонить в контакт-центр оператору, однако преимущество проекта состоит в том, что существует полностью цифровой клиентский путь. Таким образом, онлайн-платформа Mafin избавляет потенциального клиента от необходимости куда-то ехать или ждать специалиста для оформления страхового полиса.

Еще одна уникальная особенность платформы — формирование персонального тарифа за счет использования технологий машинного обучения, работающих с большими массивами данных. Встраивание этих технологий на разных этапах клиентского пути помогает бороться с мошенничеством, а также формировать и совершенствовать рисковую модель компании.

Оригинальным решением платформы стало использование фотографий и видео клиента, как при осмотре авто, так и при регистрации страхового случая. Пользователям необходимо самостоятельно в реальном времени сделать

фото и видео авто в мобильном приложении с указанием места и времени съемки, что сокращает риск мошенничества.

Отличительной чертой проекта также безусловно является инновационный формат взаимодействия платформы с клиентом в виде диалога/чат-бота. Благодаря нему онлайн-платформа становится специализированным виртуальным ассистентом клиента. Она помогает пользователю со смартфоном решать различные проблемы, связанные со страхованием, с помощью интеллектуального диалогового интерфейса, который базируется на естественном языке.

Реализации вышеперечисленных инновационных решений способствовало внедрение процессного управления в компании, а также использование BPMS в качестве ключевого инструмента создания онлайн-платформы Mafin.

ТРУДНОСТИ

В ходе реализации проекта команда столкнулась со следующими основными сложностями.

Большое количество изменений в продуктах и процессах, а также необходимость проводить большое количество экспериментов в сжатые сроки. Данные сложности были обусловлены тем, что Mafin - новая компания, которая создает и предлагает на рынке новые продукты и новые технологии. Для поиска оптимальных решений компании просто необходимо быть гибкой, уметь быстро меняться, пробовать новые подходы и, в случае их успеха, быстро внедрять в работу. Кроме того, способность к быстрым и многочисленным изменениям должна сохраниться и в будущем как основа для успешного развития компании.

Внедрение BPMS в качестве основной управляющей системы всей ИТ-платформы компании позволило обеспечить требуемую скорость внедрения изменений. Изменение логики процесса, включение-выключение определенных блоков функционала, корректировка текстовых формулировок в

диалоге выполняется на стороне BPMS на порядок быстрее, чем если бы подобные изменения выполнялись путем написания программного кода.

Необходимость внедрять продуктовые и процессные изменения без обновления программного обеспечения, установленного у клиентов (мобильные приложения). Данная сложность носит технологический характер и обусловлена тем, что внедрение изменений должно доставлять клиентам минимум неудобств.

Данная проблема была решена архитектурно при проектировании решения путем максимально возможного разбиения функционала на атомарные и стандартизированные задачи. Как следствие, клиентское программное приложение было реализовано как набор достаточно большого количества небольших функциональных блоков. BPMS же выступила в качестве “мозгового” центра, конструируя из этих блоков различную сложную логику с определением порядка и правил их выполнения. Такая архитектура позволяет вносить изменения в бизнес-логику по большей части не затрагивая клиентское программное обеспечение.

В ходе проекта удалось избежать одной из основных трудностей, которые возникают при внедрении BPM-подхода, - сопротивления изменениям, которые связаны с новыми подходами к управлению на основе бизнес-процессов. Поскольку компания Mafin создавалась с нуля, то для решения поставленных стратегических задач сразу выбирались оптимальные и прогрессивные управленческие и технологические решения. Одним из них было решение о применении BPM как основного управленческого подхода и применении BPMS уже как инструмента по реализации этого подхода.

РЕЗУЛЬТАТЫ

Платформа Mafin была успешно запущена в эксплуатацию летом 2019 года.

С точки зрения процессного управления были достигнуты следующие результаты:

1. Все основные бизнес-процессы компании формализованы и исполняются с использованием разработанного решения класса BPMS.
2. Полностью автоматизировано взаимодействие онлайн-платформы Mafin с клиентами:
 - управление всеми процессами взаимодействия с клиентом выполняется посредством BPMS.
 - выполняется автоматизированное управление ИТ-сервисами, обеспечивающими все процессы продаж и обслуживания клиентов.

Таким образом, под управлением BPMS находятся 100% основных процессов компании.

Количество обращений к онлайн-платформе Mafin с момента ее запуска планомерно и стабильно увеличивается, что находит непосредственное отражение в количестве экземпляров процессов (как верхнего уровня, так и подпроцессов), обрабатываемых BPMS.



Рисунок 5. Динамика количества экземпляров процессов всех уровней, создаваемых в BPMS в месяц.

Использование low-code технологий при разработке онлайн-платформы позволило получить ресурсную экономию и выполнить внедрение BPMS силами 2х сотрудников Процессного офиса.

Значительным результатом проекта также стала популяризация BPM подхода в компании и овладение сотрудниками основами нотации BPMN. Схемы бизнес-процессов понимаемы и используются в непосредственной работе сотрудниками подразделений разработки, тестирования, технической поддержки, а также владельцами продуктов, андеррайтерами, сотрудниками контакт-центра и телемаркетинга.

Разработанный в рамках проекта функционал и модели бизнес-процессов не являются статичными, а работают в режиме непрерывной оптимизации. Основными критериями, по которым принимаются решения об оптимизационном изменении того или иного процесса, являются показатели конверсии, тайминг прохождения процесса клиентом по контрольным точкам, сбор NPS, а также дополнительные исследования рынка.

В данный момент можно с уверенностью подтвердить факт того, что внедрение процессного управления в сумме с автоматизацией с использованием BPMS-решений успешно стало основой цифрового бизнеса нового формата в области страхования.

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Общая схема реализованной ИТ-платформы выглядит следующим образом:

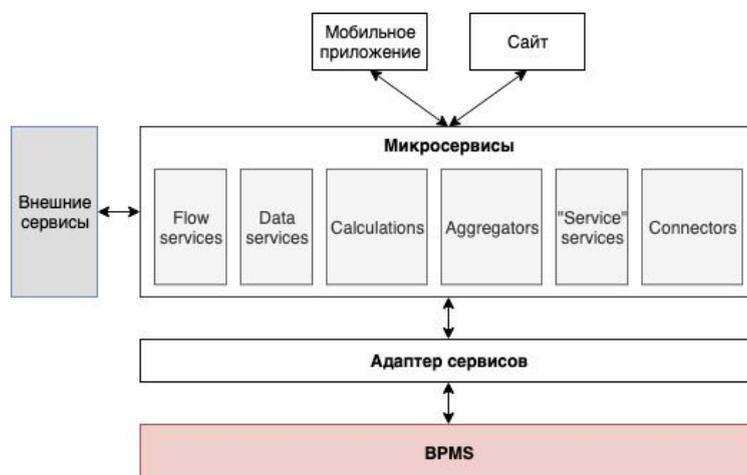


Рисунок 6. Схема ИТ-платформы.

Основными компонентами ИТ-платформы являются:

BPMS. В качестве ключевого элемента онлайн-платформы требовалась управляющая ИТ-система, определяющая правила взаимодействия платформы с клиентом, по сути формализующая и исполняющая бизнес-процессы компании.

Такой управляющей системой класса BPMS стала система Camunda BPM, которая отвечала этим требованиям, а также требованиям гибкости, скорости и надежности.

Основной задачей Camunda BPM стало управление всеми процессами взаимодействия с клиентом, а также управление ИТ-сервисами, обеспечивающими все процессы продаж и обслуживания клиентов.

Микросервисы. Основной блок, реализующий бизнес-логику ИТ-платформы, спроектирован и реализован в виде набора независимо развертываемых сервисов. Общее количество микросервисов в платформе - более 30. Используемые технологии - Docker, Kubernetes, Golang, PHP, Kafka, Laravel, ELK, Persona.

ПАРТНЕР

Партнером проекта выступила компания “BPMteam”, которая обладает исключительной экспертизой в планировании архитектуры и разработке решений с использованием Camunda BPM.

Команда “BPMteam” внесла свой важный вклад на начальном этапе проекта при проектировании решения, определив совместно с заказчиком ИТ-архитектуру и встроив Camunda BPM в ИТ-ландшафт компании.

Кроме того, команда “BPMteam” принимала участие в реализации интеграции BPM Camunda с микросервисной платформой с помощью сервисной шины.

На протяжении опытно-промышленной эксплуатации, а также на текущем этапе промышленной эксплуатации команда “BPMteam” оказывает консультативную помощь в части настроек системы, а также в части возможностей дальнейшего развития решения.