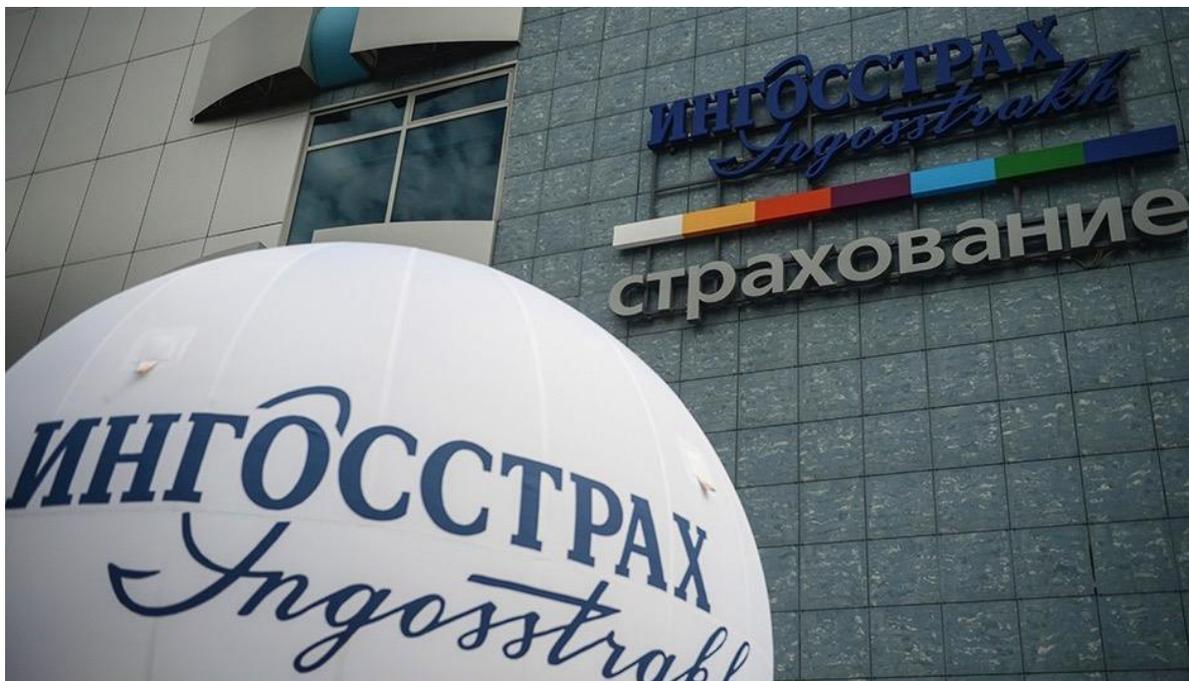




Автоматизация работы с агентами. Опыт Synerdocs в СПАО «Ингосстрах»



В интересах каждого страховщика иметь большую клиентскую базу. Для того, чтобы в полной мере охватить население нашей страны, многие страховые компании развивают агентские сети. У агентов высокая мотивация по привлечению клиентов, они не привязаны к офису и могут проводить встречи в любом месте, удобном для покупателя. К тому же в большинстве случаев частота повторной покупки страховой услуги у агента бывает выше, чем у менеджера.

Однако есть в агентской схеме свои особенности. Перед принципалом (страховой компанией) встает необходимость приема к учету, своевременной обработки, согласования, хранения большого числа отчетов, поступающих от агентов. Все эти операции требуют времени и усилий со стороны специалистов принципала. Закономерным и очевидным в сложившейся ситуации выглядит поиск решения, которое бы помогло автоматизировать работу с агентами, в частности – ускорило и облегчило обмен документами.

Как может выглядеть процесс автоматизации документооборота с агентами мы рассмотрим на примере внедрения сервиса Synerdocs в одну из крупнейших страховых компаний России – СПАО «Ингосстрах».

Особенности документооборота с агентами в СПАО «Ингосстрах»

Агентская сеть СПАО «Ингосстрах» включает в себя десятки тысяч агентов во всех регионах России. В одной только Москве и Московской области работают порядка 6 000 страховых агентов. И каждый из них является инициатором документооборота, отправляя в страховую компанию неограниченное количество отчетов о выполненной работе. Впоследствии на основании высланных отчетов агенты получают финансовое вознаграждение.

Каждый агент отправляет в СПАО «Ингосстрах» в среднем 15 отчетов в год. Таким образом, 1 000 агентов ежегодно генерируют около 15 000 документов. На протяжении долгого времени отчеты отправлялись в бумажном виде. И сами агенты, и принципал были вынуждены испытывать связанные с этим издержки. Перечислим их.

СПАО «Ингосстрах»	Агенты
<p>Высокая нагрузка на специалистов принципала, связанная с обработкой, согласованием, подписанием отчетов, а также с</p>	<p>Необходимость регулярно посещать офис принципала для сдачи агентских отчетов.</p>

организацией выплаты агентских вознаграждений.	
Финансовые издержки при работе с бумагой: затраты на печать документов, доставку.	Отправка бумажных отчетов по почте за свой счет.
Регулярные случаи невозврата документов от агентов, некорректное оформление отчетов с их стороны.	Долгое ожидание выплаты агентских вознаграждений.
Проблема архивного хранения: документы необходимо эффективно хранить, оперативно к ним обращаться, представлять в контролирующие органы.	Необходимость дополнительно хранить у себя копии агентских отчетов, договоров и других документов.

К работе по проверке и подписанию отчетов в СПАО «Ингосстрах» привлекали как сотрудников вспомогательных подразделений, так и ключевых специалистов бизнес-подразделений. Постепенно пришло понимание, что неразумно тратить время и усилия специалистов, в особенности руководителей, на фактически механическую процедуру по обработке и подписанию агентских отчетов. Возник резонный вопрос: каким образом выстроить процесс, чтобы обработка документов занимала минимум времени, и агенты без задержек получали свою премию?

В 2014 году компания приняла решение освоить современные технологии, позволяющие снизить объем бумажных документов и оптимизировать финансовые и временные затраты по обработке входящих документов. Под руководством главного специалиста отдела организации ИТ-проектов СПАО «Ингосстрах» **Татьяны Хохловой** были определены основные требования и критерии, которым должно было удовлетворять будущее решение по автоматизации документооборота с агентами. В первую очередь это:

1. безопасность отправки документов с сохранением их юридической значимости;
2. небольшие затраты на первичное внедрение системы,
3. развитая функциональность и др.

Согласно выдвинутым требованиям была проведена оценка основных представителей рынка, предлагающих услуги по автоматизации внешнего документооборота.

В части поддержки информационной безопасности и юридической значимости свое соответствие подтвердили подавляющее большинство ИТ-решений, существующих на рынке. Однако ту специфику работы со страховыми агентами, которая сложилась в СПАО «Ингосстрах», в явном виде не поддерживало ни одно из них.

Выбор сервиса Synerdocs и запуск пилотного проекта

Тем не менее, в ходе поиска подходящего решения выбор был сделан в пользу сервиса обмена электронными документами [Synerdocs](#). Это продукт компании DIRECTUM, ведущего российского разработчика программного обеспечения в области электронного документооборота. Во-первых, сервис отвечал требованиям безопасности и обеспечивал юридическую значимость при обмене документами. Во-вторых, его внедрение в работу СПАО «Ингосстрах» не требовало больших инвестиций. В-третьих, что и стало решающим фактором, компания DIRECTUM единственная пошла навстречу СПАО «Ингосстрах» и выразила готовность произвести необходимые доработки в сервисе. Также выбор в пользу сервиса Synerdocs был обусловлен тем, что специалисты компании продемонстрировали высокий уровень компетенции в области совершенствования электронного документооборота.

Внедрение сервиса в работу агентов полностью было доверено команде Synerdocs. Перед исполнителями поставили две основные задачи:

- обеспечить обмен электронными документами с агентами компании, в том числе с физическими лицами;
- разработать поддержку новой функциональности – движение электронных документов без подписи.

После обсуждения первостепенных задач были определены ключевые направления работ, обозначена очередность их реализации, выбран приоритетный регион для внедрения решения – Москва и Московская область. Старт пилотного проекта по переводу СПАО «Ингосстрах» на обмен электронными документами с помощью сервиса Synerdocs состоялся в феврале 2015 года.

Пилотная стадия проекта продлилась 2,5 месяца и успешно завершилась в апреле. В рамках «пилота» были произведены следующие работы:

1. Реализован ряд технических доработок, касающихся функциональности сервиса:

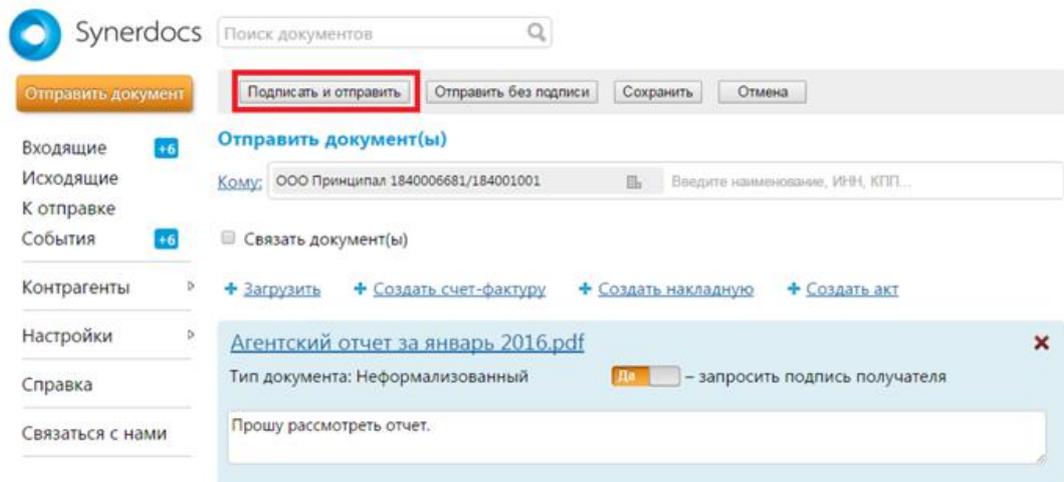
- Быстрый обмен с агентами-физлицами, которые создают основной поток документов. Теперь даже при ежедневном формировании отчетов у агентов нет проблем с их оперативной доставкой до принципала.

Как теперь выглядит подготовка отчетов на стороне агентов:



1. Агент готовит агентский отчет.

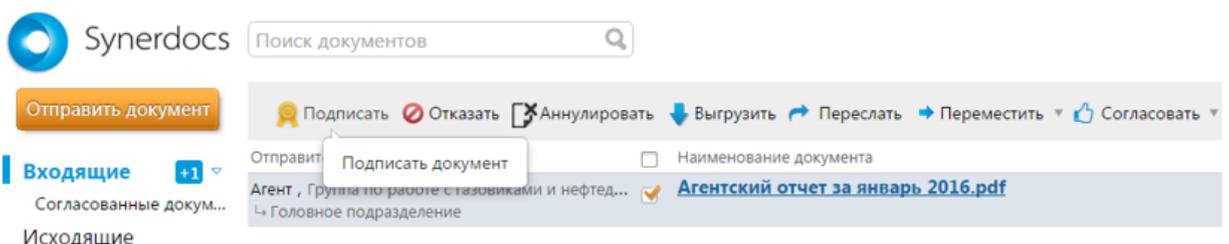
2. Отправляет документ в веб-клиенте Synerdocs.



Как выглядит обработка отчета на стороне принципала:



1. Компания-принципал при получении агентского отчета проверяет в нем данные (при необходимости документ согласовывается внутри компании)
2. Ответственный в компании подписывает агентский отчет
3. Инициация выплаты агентского вознаграждения



- Движение документов без подписи. В соответствии с требованиями законодательства (ст. 1008 ГК РФ) агент предоставляет отчет и подписывает документ первым, однако, по сложившейся

практике, СПАО «Ингосстрах» самостоятельно готовит для агента проект отчета на основании данных, взятых из корпоративной информационной системы. Для удобства сотрудников в сервис была добавлена возможность отмечать документы, подготовленные СПАО «Ингосстрах», атрибутом «Подготовлено вами». Первичность подписи агента при этом сохранилась.

Благодаря данной доработке удалось исключить некорректное заполнение отчета самим агентом. К тому же СПАО «Ингосстрах» теперь не требуется тратить время и рабочие ресурсы на проведение повторной проверки агентских отчетов. Ответственный специалист сразу видит промаркированные документы и может быть уверен в том, что данные в нем соответствуют данным из учетной системы.

2. Организована качественная информационная поддержка. Специально для агентов СПАО «Ингосстрах» на сайте сервиса www.synerdocs.ru была создана закрытая страница, попасть на которую можно было только по прямой ссылке. Здесь кратко и емко с помощью видеоинструкций был представлен весь алгоритм действий, которые нужно совершить агенту, чтобы подключиться к сервису Synerdocs и начать работать в нем.

Подключение контрагентов СПАО «Ингосстрах» Для владельцев электронной подписи «Мое дело»



Шаг 1. Приобретите квалифицированный сертификат электронной подписи.



Начать работать



Заказать презентацию

Уже есть сертификат электронной подписи

Вы можете использовать свою электронную подпись. Проверьте, подходит ли она для работы в Synerdocs на странице: [Проверка сертификата ЭП](#).

Если у вас есть облачный сертификат электронной подписи, полученный для сервиса «Мое дело», то [пройдите к следующей инструкции](#).

Нет сертификата электронной подписи

1. Скачайте и установите программу ViPNet CSP 4.0.

2. Закажите **квалифицированный сертификат электронной подписи** в УЦ «Калуга Астрал»
Адрес: г. Москва, ул. Шоссе Энтузиастов, д.56, стр. 32, оф. 211, (495) 229-26-51, 663-73-58,
moscow@astralalog.ru, mey@astralalog.ru.
Либо закажите в ближайшем к вам сервисном центре УЦ «Калуга Астрал» [из этого перечня](#).

При обращении обязательно уточните, что вы используете СКЗИ ViPNet CSP 4.0.
При покупке сертификата через сервисный центр Synerdocs цена составит 1000 рублей.

Новости

31.05.2016

[Сервис Synerdocs включен в Единый реестр отечественного ПО](#)

26.05.2016

[Что показал Synerdocs на Digital Enterprise Forum](#)

3. Оформление электронных подписей. Чтобы упростить и ускорить перевод агентов на работу с электронными документами, партнер компании DIRECTUM удостоверяющий центр «Калуга Астрал» предложил единый пакет для оформления электронных подписей по специальной цене. Процесс оформления ЭП курировал выделенный менеджер. Благодаря этому агенты СПАО «Ингосстрах» получили должный уровень сервиса и информационной поддержки, к которым привыкли.

Своим мнением об эффективности проведенных работ и открывающихся перспективах для СПАО «Ингосстрах» поделился руководитель проекта **Максим Соловьев**:



«Проект по переводу СПАО «Ингосстрах» на обмен электронными документами с помощью сервиса Synerdocs получился знаковым для обеих сторон. Для СПАО «Ингосстрах» он значительно сократил время на отправку и согласование агентских отчетов. Если по старой схеме согласование отчета занимало в среднем 6-10 дней, то с внедрением Synerdocs это время сократилось до 1-2 дней.

Команда Synerdocs успешно освоила практику внедрения сервиса в страховой отрасли. Было интересно погрузиться в бизнес-процессы заказчика, изучить всё с нуля и предложить свое решение. В рамках проекта мы выявили потребность в поддержке новой функциональности сервиса и провели ее разработку. Наша команда в оперативном порядке реализовала возможность отправки документов без подписания и проставления штампов на печатных

формах PDF, поддержку работы с физическими лицами. Уверен, что полученный опыт мы успешно сможем применять и на других проектах внедрения сервиса Synerdocs, причем не только в области страхования».

Развитие сервиса Synerdocs в СПАО «Ингосстрах»

В сентябре 2015 года была запущена вторая стадия проекта: к сервису стали подключать новую группу агентов – индивидуальных предпринимателей. В начале 2016 года СПАО «Ингосстрах» вновь расширил список подключаемых абонентов, включив в него крупных дилеров.

На сегодняшний день продолжается разработка интеграции сервиса Synerdocs с корпоративной информационной системой заказчика, где ведется учет, и агентским порталом. Ожидается, что с появлением интеграционного решения трудозатраты, связанные с подготовкой и обработкой отчетов, снизятся еще больше.

Помимо интеграционного решения, которое обеспечит более гибкие инструменты по маршрутизации workflow-процессов внутри компании, СПАО «Ингосстрах» намерено вывести использование внешнего юридически значимого документооборота в стандарт компании при работе с агентской сетью.

Для СПАО «Ингосстрах» переход на стандарты безбумажного документооборота – не просто дань тренду. Это возможность упростить работу многочисленных агентов, предоставить им больше свободы, свести к минимуму посещения ими офиса принципала и существенно сократить сроки получения вознаграждения. Вслед за автоматизацией работы с агентскими отчетами СПАО «Ингосстрах» планирует перевести в электронный вид максимальное количество документов, которыми обменивается как с широкой сетью своих агентов, так и с остальными контрагентами, – это дополнительные соглашения, акты приемки-передачи бланков строгой отчетности, первичная учетная документация и т.д.

Более подробно о том, как СПАО «Ингосстрах» переходил на обмен электронными документами с помощью сервиса Synerdocs, вы можете узнать из записи онлайн-семинара [«Миссия выполняма: автоматизируем работу с агентами»](#).