

**ПОДХОД
РОСГОССТРАХ
К ОЦЕНКЕ ОТДАЧИ
ВРМ ПРОЕКТОВ**

Содержание

- Оценка отдачи ВРМ проектов
- Подход к оценке достижения целей
- Подход к оценке затрат на реализацию проекта
- Ключевые реализованные в РГС проекты
- Проект ВЗР
- Оценка достижения целей
- Оценка затрат на проект ВЗР
- Примеры цепочек влияния и изменения показателей

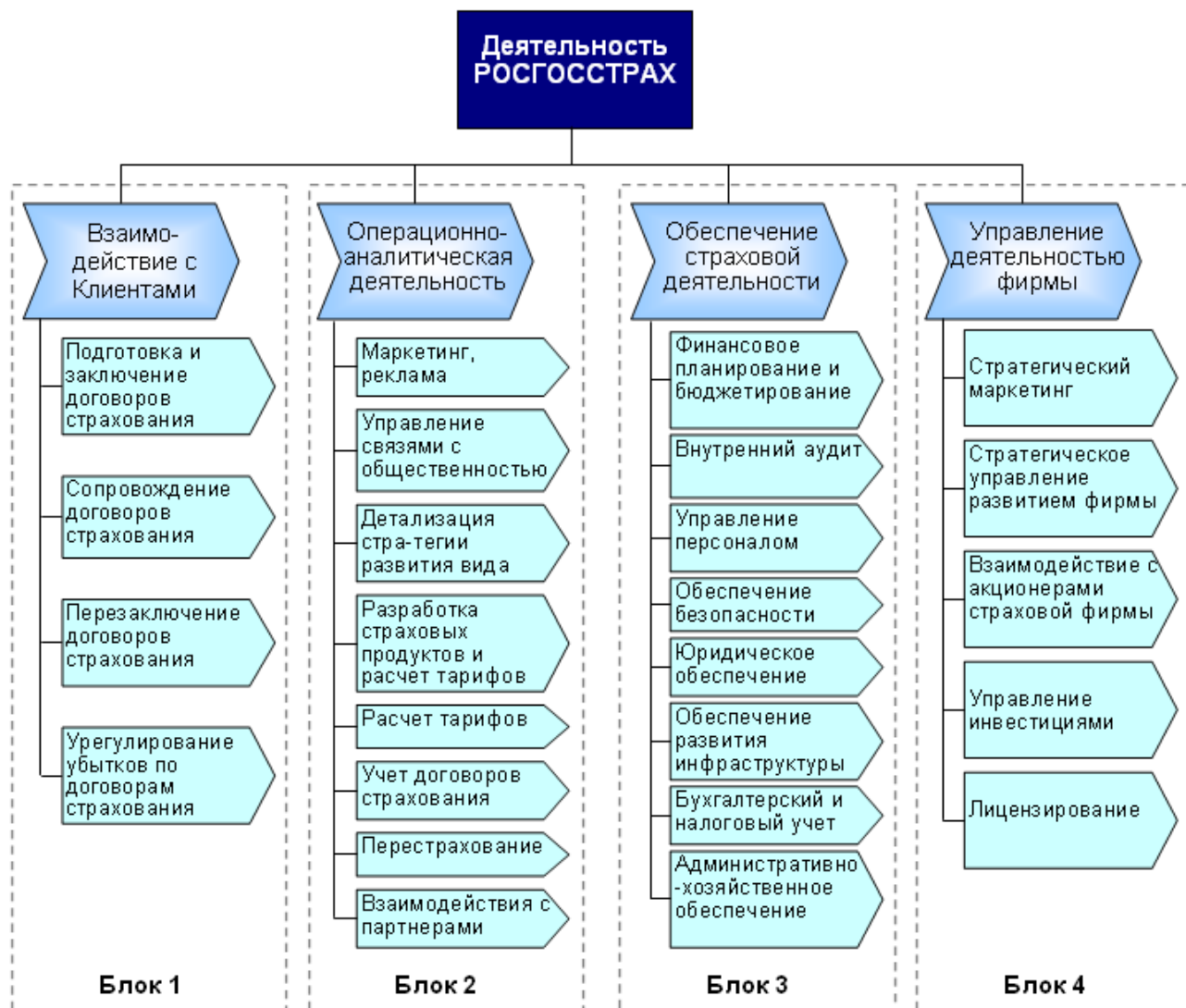
Оценка отдачи ВРМ проектов

- Цели -> Результаты -> Набор показателей -> Значения
- Затраты на проект и внедрение изменений
- Фиксация состояния - До проекта / После проекта



Подход к оценке достижения целей

- Влияние проекта ВРМ на процессы РГС в целом
- Исходная информация (данные о начальном состоянии процессов и показателей)
- Единый набор показателей для оценки состояния «до проекта» и «по результатам проекта»
- Свертка и агрегированные показатели



Подход к оценке затрат на реализацию проекта

- Оцениваются как затраты
 - на исполнителей в проекте (внутренняя команда исполнителей и/или внешняя)
 - на привлечение «внутренних экспертов»
- Совокупные затраты на информационные системы внедряемые или модифицируемые в рамках проекта
 - Стоимость приобретения
 - Стоимость настройки/адаптации/кастомизации/доработки
 - Стоимость использования

Ключевые реализованные в РГС проекты

■ Урегулирование убытков

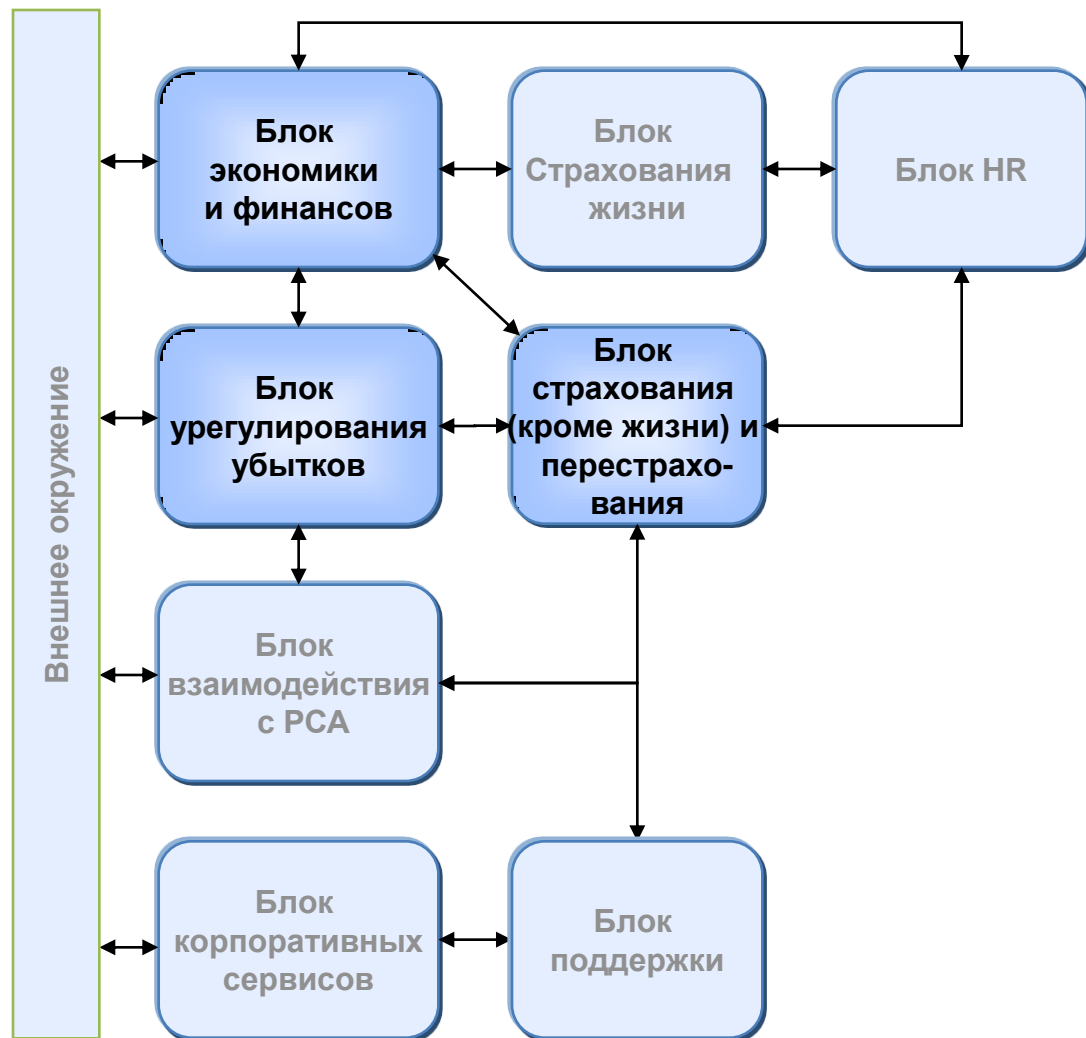
- Выделен владелец бизнес-процессов данного блока с соответствующими полномочиями и ответственностью
- Разработаны процессы и требования к их автоматизированной поддержке
- Система учёта и управления страховыми делами предоставляет всем участникам процесса Урегулирования Убытков рабочие места

■ Формирование экономической отчетности

- Сокращение сроков формирования управленческой отчетности за период
- Возможность более оперативного принятия управленческих и финансовых решений

■ Страхование ВЗР

- централизация, унификация и оптимизация бизнес-процессов взаимодействия с партнерами
- Спроектированных процессы внедрены в регулярную деятельность **ВСЕХ** филиалов РГС
- Проект выполнен внутренними силами РГС



Оценка затрат на проект ВЗР

■ ФОТ

- Проектная деятельность (7 мес)
 - + аналитик
 - + менеджер проекта
 - + бизнес-эксперты
- Операционная деятельность
 - ответственные в регионах
 - + ответственный в ЦО

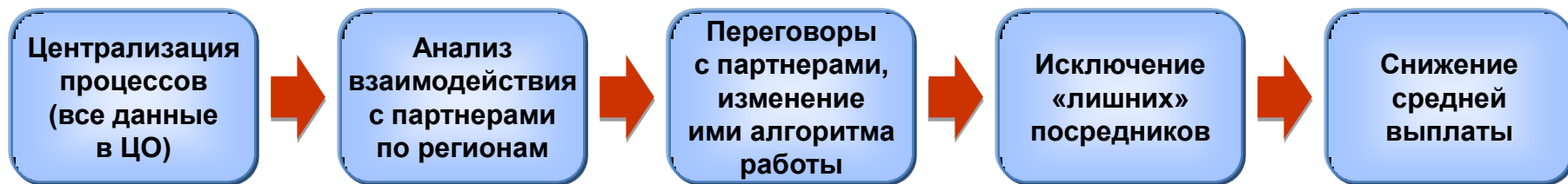
■ Информационная система

- Пилотный проект использования новой ИС
- Кастомизация (настройка) системы и ввод в промышленную эксплуатацию
- Стоимость использования новой системы

Примеры цепочек влияния и изменения показателей (проект ВЗР)



- Средний оплаченный убыток сократился на 40% (по отдельным направлениям выезда)
- Количество запросов на «ручную авторизацию» сократилось 18%
- 10 ответственных в регионах были переведены на выполнение задач по другим направлениям страхования



Резюме

- Четкие цели
- Планируемые результаты
- Целевые значения показателей
- Фиксация состояния «до проекта»
- Единый набор показателей

- Учет прямых эффектов – оценка в денежных единицах
- Учет долгосрочных нематериальных эффектов
 - Удовлетворенность клиентов и партнеров
 - Рейтинг компании

- Влияние на последующую операционную деятельность
 - Затраты на ИТ / доля ИТ-затрат в РВД
 - Транзакционные издержки / доля транзакционных издержек в РВД
 - ФОТ / доля ФОТ в РВД
 - Премия / Уровень выплат
 - Иные показатели

Спасибо за внимание

Вопросы???

Вожегова Мария

Вице-президент по ИТ и операциям