



## ВТБ Страхование: с QlikView мы достигли оптимального взаимодействия пользователей и ИТ

**«Определяющим преимуществом QlikView стала возможность кастомизации отчетов пользователями без вмешательства сотрудников ИТ. Мы понимали, что эта особенность системы поможет нам значительно упростить сложившийся процесс получения необходимой отчетности, оптимизировать работу бизнес-подразделений и скорость принятия решений»**

– Светлана Агапова, директор Департамента страховых и информационных технологий, член Правления ВТБ Страхование



Светлана Агапова, директор Департамента страховых и информационных технологий, член Правления ВТБ Страхование

ООО СК «ВТБ Страхование» работает на страховом рынке с 2000 года и неизменно предоставляет своим клиентам широкий перечень качественных страховых услуг. Компания осуществляет деятельность по 17 видам страхования и реализует широкий комплекс страховых услуг для юридических и физических лиц. ВТБ Страхование входит в десятку крупнейших российских страховых компаний с наивысшим рейтингом по версии Эксперт РА, А++. Общая сумма сборов за 2013 год составила 31,7 млрд., что на 38% выше сборов 2012 года. Сегодня компания представлена в 49 субъектах РФ и имеет 39 филиалов, 238 точек продаж.

### Выбор системы: акцент на пользователей

Активный рост объемов бизнеса ВТБ Страхование привел к накоплению больших объемов данных, которые необходимо было эффективно обрабатывать, как для принятия оперативных управленческих решений в различных сферах бизнеса, так и для подготовки стандартизированной отчетности отраслевым регуляторам. В компании использовали стандартные средства обработки информации Microsoft Excel и отчетные средства, включенные в учетные системы, но в определенный момент эти инструменты перестали удовлетворять сотрудников по скорости и удобству составления отчетов.

Инициатором проекта по внедрению системы класса Business Intelligence стал департамент финансов. Это вполне логично, поскольку финансисты в страховании оперируют самыми сложными и ресурсоемкими для расчета показателями, и их работу необходимо было оптимизировать в первую очередь.

По итогам анализа возможных BI-решений по скорости внедрения и удобству с точки зрения конечного пользователя, в 2011 году выбор был сделан в пользу платформы

### ОБЗОР РЕШЕНИЯ

#### Компания

Страховая компания ВТБ Страхование

#### Индустрия

Страхование

#### Функции

- Финансы
- Продажи
- Маркетинг
- ИТ

#### География

Россия

#### Задачи

- Создание единого корпоративного сервиса по анализу информации
- Снижение трудозатрат на разработку аналитических отчетов
- Снижение нагрузки на учетные системы по формированию отчетности
- Получение доступных пользователям инструментов для создания аналитических отчетов
- Повышение уровня информационной безопасности

#### Партнер

«Консультационная группа АТК»



Консультационная группа АТК  
ATK Consulting Group  
[www.atkcg.ru](http://www.atkcg.ru)



ВТБ СТРАХОВАНИЕ

## Решение

Аналитическая система QlikView в ВТБ Страхование разработана на основе страхового решения ATK QlikView for Insurance. Система QlikView интегрирует все основные источники данных в компании и предоставляет аналитические отчеты для департаментов финансов, продаж, андеррайтинга, кадров, ИТ и операционного блока. Спустя 3 года после старта проекта, QlikView используют более 80 сотрудников ВТБ Страхование, и в дальнейшем число пользователей будет увеличиваться. В стратегическом плане QlikView должна стать основным источником получения аналитической информации в компании.

## Преимущества

- Высокая скорость внедрения аналитической платформы
- Быстрая адаптация пользователей и возможность самостоятельной доработки приложений
- Возможность анализировать весь массив корпоративных данных, без привязки к учетным системам
- Гибкая многофакторная система контроля доступа к данным

## Источники данных

- Учетные системы по различным видам страхования: 1С: УСК; IBS. Insurance; Diasoft
- Система CDI
- Структурированные Excel файлы

## Награды

Проект по внедрению QlikView в ВТБ Страхование вошел в:

- ТОП-20 «Крупнейших BI-проектов 2011-2012 гг.» (Рейтинг аналитического агентства TAdviser).

QlikView Business Discovery и подрядчика Консультационная Группа ATK с решением ATK QlikView for Insurance. «Определяющим преимуществом QlikView стала возможность кастомизации отчетов пользователями без вмешательства сотрудников ИТ. Мы понимали, что эта особенность системы поможет нам значительно упростить сложившийся процесс получения необходимой отчетности, оптимизировать работу бизнес-подразделений и скорость принятия решений. Именно поэтому мы выбрали QlikView, даже несмотря на риски, связанные с тем, что тогда мы были лишь второй страховой компанией в России, использующей систему. Теперь, спустя почти 3 года, могу сказать, что мы сделали абсолютно правильный выбор BI-платформы», комментирует Светлана Агапова, - директор Департамента страховых и информационных технологий, член Правления ВТБ Страхование.

## Ход проекта: от консультантов к собственным разработкам

Проект по внедрению QlikView в ВТБ Страхование довольно масштабен – он предполагал как интеграцию всех ключевых источников корпоративных данных, так и вовлечение в работу с системой основных департаментов компании. Внедрение основного функционала заняло примерно полтора года, с учетом внутреннего проекта по улучшению качества данных в фронт- и бэк-офисных системах.

На старте проекта QlikView интегрировал целый ряд источников данных, включая IBS.Insurance, Диасофт и основную учетную систему, 1С:УСК, которую подключили при помощи ATK QlikView 1С Коннектора. Начальный этап проекта был реализован специалистами Консультационной Группы ATK и включал создание модели данных из нескольких источников данных, с очень большим количеством атрибутов и разнородных данных, а также расчетом сложных страховых показателей для финансового департамента. Постепенно ИТ-специалисты ВТБ Страхование начали

включаться в разработку приложений.

Например, за 3 месяца внутренняя команда проекта разработала модель клиентской аналитики на основе системы CDI для департаментов продаж и маркетинга.

Система оказалась достаточно простой в освоении, хотя, как и любое новое явление, требовала дополнительного времени на ее понимание. Интенсивное развитие решения пошло только после присоединения критической массы пользователей к приложениям. Когда количество пользователей перевалило за 60, это стало мощным толчком, как для развития функционала, так и для совершенствования существующих приложений.

## Финансы: из финансистов в дизайнеры аналитических приложений

«Финансовый департамент – один из самых многочисленных и опытных пользователей BI-системы. Из QlikView финансисты получают всю необходимую информацию об убытках, резервах, финансовом результате. А такие серьезные показатели как, например, РНП и РЗНУ они теперь могут рассчитать на лету, на любую дату», - рассказывает Андрей Никитин, заместитель директора Департамента страховых и информационных технологий ВТБ Страхование. Финансовая отчетность в QlikView строится на основе двух ключевых учетных систем и ряда файлов с



Андрей Никитин, заместитель директора Департамента страховых и информационных технологий ВТБ Страхование

правилами, планами и корректировками. Логически все разработанные приложения для финансового департамента можно разделить на управленческие и оперативные. Управленческая отчетность предоставляется еженедельно менеджменту компании, а также Группе ВТБ и включает основные показатели деятельности компании - план-фактный анализ продаж, визуализацию прогнозов, отчеты по страховым продуктам, сегментации бизнеса и пр. Оперативная отчетность доступна сотрудникам в QlikView для отслеживания текущей ситуации по финансовому результату (премии, страховые суммы, убыточность), журналам убытков (расчет убытков, РЗНУ, доли перестраховщиков), расчету ряда резервов. Андеррайтеры также активно используют финансовые приложения для анализа рисков по продуктам, видам страхования, а также анализируют статистику угонov. Финансисты в компании стали первыми пользователями, которые получили доступ к дизайну аналитических приложений. «Мы обучили ключевых пользователей финансового департамента работать с QlikView и дали им права дизайнеров приложений, чтобы вместо написания ТЗ на небольшие правки, они могли самостоятельно скорректировать визуализацию, вывести дополнительное измерение для анализа из модели данных или добавить новый показатель. Такой подход значительно оптимизировал нашу совместную работу и скорость получения пользователями необходимых для работы данных», -



*Александр Языков, главный специалист отдела финансовых систем ВТБ Страхование*

отмечает Александр Языков, главный специалист отдела финансовых систем ВТБ Страхование.

### **CDI: ключ к новому уровню клиентского сервиса**

Для департамента продаж в ВТБ Страхование была разработана аналитическая модель по данным системы CDI, которая содержит всю историю по работе и коммуникациям с клиентами, продажам и пролонгации страховых договоров.

Первоначально приложение планировалось как интерфейсное дополнение к системе CDI с клиентской аналитикой. Однако, как только пользователи департамента продаж начали использовать модель, появилось много запросов на расширение функционала. «Здесь QlikView продемонстрировал высокую гибкость в условиях растущих запросов на доработку и переструктурирование модели, добавление новых данных и источников», комментирует главный

разработчик CDI приложения, Александр Языков. «Из небольшого прикладного приложения за 3 месяца модель выросла до «модели всего», построенной с учетом связей между всеми нашими учетными системами. В результате мы получили аналитическую систему, которая объединяет в себе полный набор данных для контактов с клиентами, включая единую историю договоров контрагента и его убыточность».

Кроме того, приложение CDI помогает ВТБ Страхование упростить клиентские коммуникации. В связке с продуктом для рассылки отчетов NPrinting и коммуникационными системами была настроена подготовка отчетов для автоматической клиентской рассылки по электронной почте и sms. В автоматическом режиме рассылаются напоминания о пролонгации договоров и предстоящих платежах, а также генерируются списки обзвона клиентов для колл-центра.

CDI приложение также активно использует департамент маркетинга: «Недавно мы заказывали исследование по маркетинговым акциям. Для работы консультантов понадобился отчет с сегментацией клиентов по доходности, маркам автомобилей, возрасту и еще 60 другим показателями. Прежде мы не собирали настолько детальных отчетов, и без QlikView нам это вряд

**«Одно из важнейших достижений проекта по QlikView – упрощение формата взаимодействия бизнес-пользователей и ИТ по вопросам аналитики. Сейчас у нас порядка 20% бизнес-пользователей имеют возможность кастомизировать отчеты. Естественно, этот процесс занял определенное время, ведь нам необходимо было собрать компетентную группу бизнес-пользователей, которым мы можем доверить доступ к аналитическим приложениям. Но наши усилия того стоили – теперь в ключевых департаментах пользователи способны самостоятельно подготовить кастомизированные отчеты, что резко повысило эффективность аналитики в компании»**

- Светлана Агапова, директор Департамента страховых и информационных технологий, член Правления ВТБ Страхование



ли бы удалось, поскольку необходимо было задействовать много разрозненных источников информации. Замечательно, что такой отчет разработали пользователи самостоятельно в достаточно сжатые сроки, ИТ здесь выступало в качестве консультанта и аудитора решения», - поделился Андрей Никитин, заместитель директора Департамента страховых и информационных технологий ВТБ Страхование.

### **Результаты: оптимум взаимодействия ИТ и пользователей**

На сегодняшний день в ВТБ Страхование разработано более 30 аналитических отчетов QlikView в различных приложениях для департаментов финансов, продаж, андеррайтинга, кадров, ИТ и операционного блока. При этом, значительно сократилось время подготовки финансовой управленческой отчетности – если раньше время подготовки отчетов измерялось днями, то теперь это часы.

Систему используют около 80 пользователей, и их число будет расти. «Одно из важнейших достижений проекта по QlikView – упрощение формата взаимодействия бизнес-пользователей и ИТ по вопросам аналитики. Сейчас у нас порядка 20% бизнес-пользователей имеют возможность кастомизировать отчеты. Естественно, этот процесс занял определенное время, ведь нам необходимо было собрать компетентную группу бизнес-пользователей, которым мы можем доверить доступ к аналитическим приложениям. Но наши усилия того стоили – теперь в ключевых департаментах пользователи

способны самостоятельно подготовить кастомизированные отчеты, что резко повысило эффективность аналитики в компании», - отмечает Светлана Агапова.

Также при внедрении проекта выработывалась единообразная терминология, которая используется в отчетах, поэтому консолидация отчетности между департаментами стала более эффективной.

### **Планы: органический рост**

В ВТБ Страхование проект QlikView оценивается как успешный, и составлен план как стратегического, так и тактического развития системы. «В стратегическом плане мы хотим сделать QlikView основным источником получения аналитической информации в компании, но резкий переход мы делать пока не намерены. В ближайшее время развитие QlikView будет характеризоваться органическим ростом как с точки зрения функционала и модели данных, так и количества пользователей и новых источников данных», - рассказала Светлана Агапова.

В 2014 году планируется подключить к системе новых пользователей из департаментов, где уже активно используется QlikView, а также из департамента HR, где будет скоро запущено в эксплуатацию приложение по аналитике зарплат, мотивационного бюджета и текучки кадров.

Рост пользователей и функционала повлечет за собой оптимизацию технических мощностей – в ВТБ Страхование будут создавать кластер

серверов QlikView, который стабилизирует нагрузку на аналитическую систему.

К тому же, платформа QlikView в компании будет развиваться и эволюционировать вместе с корпоративными источниками данных. Как отметил Андрей Никитин: «Вскоре у нас грядут изменения ИТ-ландшафта, внедрение новой полисной системы для всех видов страхования, поэтому модель QlikView нам будет необходимо перестроить с учетом нового источника данных. По сути, речь пойдет о создании совершенно нового приложения, с адаптацией под него существующей отчетности. Также, после внедрения системы бюджетирования Hyperion, мы интегрируем ее с QlikView».

**«В стратегическом плане мы хотим сделать QlikView основным источником получения аналитической информации в компании, но резкий переход мы делать пока не намерены. На ближайшее время я бы сказал, что развитие QlikView будет характеризоваться органическим ростом как с точки зрения функционала и модели данных, так и количества пользователей и новых источников данных»**

- Андрей Никитин, заместитель директора Департамента страховых и информационных технологий ВТБ Страхование