

3. Копистинська І. М. Тенденції сучасного вітчизняного книговидання: організаційний, тематичний та рекламно-промоційний аспекти (1991–2003 рр.) [Електронний ресурс] : дис. ... канд. філол. наук : спец. 10.01.08 «Журналістика» / Копистинська Ірина Михайлівна ; Київ. нац. ун-т ім. Т. Шевченка, Ін-т журналістики. – Київ, 2004. – С. 52–150. – Режим доступу: studmed.ru/download/c7952e7ef9d/. – Назва з екрана.
4. Афонін О. Динаміка змін у видавничій сфері України в умовах кризи у I півріччі 2009 року [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://uabooks.info/ua/book_market/analytics/?pid=3479. – Назва з екрана.

УДК 640.412(477.83):005.591.6

ІНФОРМАТИЗАЦІЯ ДІЯЛЬНОСТІ СТРАХОВОЇ КОМПАНІЇ

К. В. Медвінська, магістр спеціальності Інформаційна, бібліотечна та архівна справа освітня програма «Документознавство та інформаційна діяльність»

Т. М. Білоусько, к. е. н., доцент – науковий керівник

Анотація. Страхування є одним із найбільш інформаційно насичених та інформаційно залежних видів бізнесу. Розвиток ринкових відносин України, включення у світові інтеграційні процеси вимагає вже сьогодні наблизитися до вимог світових стандартів. Зростають вимоги до об'єктивної оцінки фінансового стану підприємств/установ, координації стратегій, що спрямовані на зниження фінансових ризиків та отримання конкурентних переваг. Це обумовлює необхідність впровадження в процес страхування інформаційних технологій.

Ключові слова: інформатизація, страхування, автоматизовані інформаційні системи.

Abstract. Insurance is one of the most informatively rich and informative types of business. The development of Ukraine's market relations, the inclusion in the world of integration processes requires already today to approach the requirements of world standards. The requirements for an objective assessment of the financial position of enterprises / institutions, coordination of strategies aimed at reducing financial risks and gaining competitive advantages are increasing. This necessitates the introduction of information technology insurance.

Key words: informatization, insurance, automated information systems.

Постановка проблеми. Інформатизація всіх галузей діяльності на сьогоднішній день є однією з головних складових успішного функціонування страхового бізнесу.

основною метою створення автоматизованих інформаційних систем у страховій компанії є забезпечення такого рівня управління діяльністю компанії, за якого комплексно реалізуються такі завдання: проведення в задані терміни багатоваріантних розрахунків, зв'язаних із рухом договорів страхування; автоматизації процесу обліку Договорів за всіма видами страхування; досягнення найвищих показників розвитку всіх видів майнового та особистого страхування; прийняття оптимальних планових рішень відносно прибутків і видатків коштів

Аналіз основних досліджень і публікацій. Дослідженням діяльності страхових компанії та їх удосконалення займалися: І. М. Кривцун, О. М. Воронкова, Т. В. Кішик, О. М. Воронкова, Т. В. Кішик, В. Д. Базилевич, В. Д. Бігдаш, І. А. Бланк, Є. Ф. Брігхем, Джеймс Д. Ван Хорн, К. Г. Воблий, Л. М. Горбач, С. С. Осадець, В. Й. Плиса, К. В. Шелехов, Л. О. Юрченко.

Формулювання мети. Метою статті є вивчення можливостей інформатизації діяльності страхової компанії.

Виклад основного матеріалу дослідження. Першопричиною, що викликала грандіозні зміни в технологіях, які застосовуються у страховому бізнесі, стала поява і широке розповсюдження Інтернету. Змінилася модель управління бізнесом, радикально змінилась поведінка споживача. Розвиток світової страхової індустрії дозволяє виявити основні тенденції змін, як у характері бізнесу, так і технологій, застосовуваних для утримання лідируючих позицій на ринку страхових послуг. Діяльність страхової компанії являє собою ланцюжок процесів, починаючи від маркетингу і планування, до продажу страхової послуги і подальшого врегулювання збитку [5]. Автоматизоване управління бізнес-процесами (BPM) – новітня технологія, що включає в себе елементи технологічного процесу, правил ведення бізнесу, інтеграції інформаційних систем підприємства, установ та управління документообігом. В галузі страхування BPM зараз найбільш ефективно використовується для підвищення ефективності таких бізнес-процесів як обслуговування клієнтів і врегулювання збитків. BPM дозволяє страховикам контролювати їхні процеси, ключові операції й істотно знизувати витрати на страхову діяльність у цілому. За оцінками

експертів, які вивчали результати впровадження BPM, ефективність складала 40–50 %, при цьому досягалися значні успіхи в підвищенні точності даних, їхньої відповідності реальним показникам і заданим умовам, швидкості обробки інформації. Візуалізація й інші сучасні технології роботи з документами дозволяють їх оцифрувати і внести елементи автоматизації в існуючі бізнес-процеси. Зараз страховики автоматизують такі рутинні процеси, як виплата відшкодувань у автострахованні, внесення змін у страхові поліси, або котирування в андеррайтингу. Наступним етапом автоматизації буде наскрізна автоматизація всіх бізнес-процесів страхування, включаючи як рівень виконання, так і аналітичний рівень. Мультиконтактна точка обслуговування і функція інтенсифікації праці при врегулюванні збитків – найближчі цілі для автоматизації в ризикових компаніях [2].

Збір, обробка, використання та передача інформації є невід'ємним елементом успішної діяльності компанії, Саламандра Україна для такої діяльності використовує CRM Microsoft Dynamics.

За допомогою CRM Microsoft Dynamics проводяться всі процеси компанії. Повністю внесена клієнтська база, фінансові показники, інформація про застраховане майно, зустрічі, дзвінки і т. п.

При створенні картки клієнта вноситься максимальна інформація, яка в подальшому використовується для роботи з клієнтом.

В обов'язковому порядку в картці клієнта в наявності є сканкопії документів (які може використовувати не лише персональний менеджер, а й будь-який співробітник компанії в будь-якому місті).

За допомогою CRM Microsoft Dynamics та 1С проводяться всі оплати та отримання коштів від клієнтів [4].

Компанія також має особистий сайт Salamandra.ua, який повністю підв'язаний до CRM-системи

На жаль, не всі функції CRM-системи приведено до роботи, але початок вже покладено.

Висновки. У сучасних умовах інновацій, інформатизація є великим проривом для роботи в будь-якій сфері, тим паче в страхуванні, де необхідні новітні технології, що включають в себе елементи технологічного процесу, правил ведення бізнесу, інтеграції інформаційних систем підприємства, управління документообігом.

CRM-система – модель взаємодії, центром всієї філософії бізнесу є клієнт, а основними напрямками діяльності є заходи з підтримки ефективного маркетингу, продажів та обслуговування клієнтів.

Основні інструменти, які включає в себе технологія управління стосунки з клієнтами (CRM): збір в єдину клієнтську базу всієї накопиченої інформації про клієнтів; збір історії взаємовідносин з клієнтами, партнерами і постачальниками; обмін інформацією між підрозділами і співробітниками без «інформаційних провалів»; автоматизація послідовності робіт, бізнес-процеси та інтеграція їх у робоче середовище; отримання аналітичних звітів; прогнозування продажів; планування і аналіз ефективності маркетингових заходів; контроль задоволеності клієнтів, реєстрація та розгляд скарг; накопичення знань компанії та управління ними.

Список використаних джерел

1. Варенко В. М. Інформаційно-аналітична діяльність : навч. посіб. / Варенко В. М. – Київ : Університет «Україна», 2013. – 416 с.
2. Автоматизація страхування: теорія та досвід (інформація з перших рук) V 1.0 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://forinsurer.com/public/03/03/14/341>. – Назва з екрана. – Дата звернення: 25.09.2018
3. Ананьєв О. М. Інформаційні системи і технології в комерційній діяльності : підручник / Ананьєв О. М., Білик В. М., Гончарук Я. А. – Львів : Новий Світ-2000, 2006. – 584 с.
4. Архипов А. П. Управление страховым бизнесом : учеб. пособие / Архипов А. П. – Москва : Магистр, 2009. – 317 с.
5. Вовчак О. Д. Страхова справа : підручник / Вовчак О. Д. – Київ : Знання, 2011. – С. 391.

УДК 657.471.11:004

ІНФОРМАЦІЙНА СИСТЕМА ОБЛІКУ ТОВАРО-МАТЕРІАЛЬНИХ ЦІННОСТЕЙ

В. А. Олійник, магістр спеціальності Інформаційна бібліотечна та архівна справа освітня програма «Документознавство та інформаційна діяльність»

Т. М. Білоусько, к. е. н., доцент – науковий керівник

Анотація. Розглянуто особливості формування облікової інформації в частині товаро-матеріальних цінностей. Це повинно