[Дата]

Лабораторная работа №2

ФОРМУЛИРОВАНИЕ ЗАДАЧИ И АНАЛИЗ ОБЛАСТИ ИССЛЕДОВАНИЯ

Подготовил студент группы IA2303:

Gutu Nicolae

Проверил преподаватель:

1. Gladei

PROIECTAREA SISTEMELOR INFORMACE, USM, 2025

Оглавление

[**1. Описание исследуемой области: страхование недвижимости и физических лиц** 2](#_Toc193657523)

[*Общее описание страхования недвижимости и физических лиц* 2](#_Toc193657524)

[*Представление информационной системы организации* 2](#_Toc193657525)

[**2. Спецификация основных подсистем ИС** 3](#_Toc193657526)

[*Определение основных подсистем ИС* 3](#_Toc193657527)

[*Определение уровня автоматизации процессов обработки данных* 5](#_Toc193657528)

[*Описание приложений и технических средств, уже применяемых на предприятии* 5](#_Toc193657529)

[**3. Представление структуры организации** 6](#_Toc193657530)

[*Описание отделов организации и их функций* 6](#_Toc193657531)

[*Основные роли в деятельности отделов* 6](#_Toc193657532)

[**4.Органиграмма** 7](#_Toc193657533)

# **1. Описание исследуемой области: страхование недвижимости и физических лиц**

### *Общее описание страхования недвижимости и физических лиц*

Страхование недвижимости и физических лиц — это финансовый механизм защиты от рисков, связанных с повреждением имущества или жизнью и здоровьем человека. Оно представляет собой договорные отношения между страхователем (клиентом) и страховой компанией, где клиент платит страховой взнос, а компания обязуется компенсировать ущерб при наступлении страхового случая.

#### ****Основные виды страхования****

1. **Недвижимость**: квартиры, дома, коммерческие объекты. Покрытие – пожары, затопления, кражи.
2. **Физические лица**: жизнь, здоровье, несчастные случаи, ДМС, ответственность перед третьими лицами.

#### ****Ключевые участники****

* **Страхователь** – клиент, покупающий полис.
* **Страховщик** – страховая компания.
* **Андеррайтер** – оценивает риски.
* **Актуарий** – рассчитывает тарифы.

#### ****Актуальные тенденции****

* **Онлайн-оформление полисов** и мобильные сервисы.
* **Искусственный интеллект** для оценки рисков.
* **Расширение ДМС и страхования ипотеки**.

### *Представление информационной системы организации*

Автоматизированная информационная система (АИС) страховой компании предназначена для управления процессами страхования недвижимости и физических лиц. Она автоматизирует сбор, хранение, обработку и анализ данных, связанных с клиентами, страховыми полисами, расчетами страховых выплат и урегулированием страховых случаев.

#### ****Назначение системы****

АИС необходима для:

* Упрощения и ускорения работы с клиентами (оформление полисов, продление, расторжение).
* Автоматического расчета страховых взносов и выплат.
* Хранения и управления базой данных клиентов и договоров.
* Отслеживания и обработки страховых случаев.
* Ведения финансового учета и отчетности.
* Интеграции с банками, госреестрами и сторонними сервисами для проверки данных.

#### ****Общее представление системы****

Система будет представлять собой централизованную платформу, доступную для сотрудников страховой компании и клиентов. В ней будут предусмотрены различные уровни доступа:

* **Сотрудники компании** – менеджеры, андеррайтеры, бухгалтерия, служба урегулирования убытков.
* **Клиенты** – личный кабинет для просмотра полисов, заявок и статуса страховых случаев.

Система позволит автоматизировать ключевые бизнес-процессы страхования, сократить затраты на обработку данных и минимизировать человеческий фактор при расчетах.

# **2. Спецификация основных подсистем ИС**

### *Определение основных подсистем ИС*

#### ****1. Функциональная подсистема****

Отвечает за основные бизнес-процессы страховой компании, связанные с расчетами, управлением финансами и обработкой страховых случаев.

**Основные отделы:**

* **Бухгалтерия** – учет платежей, страховых взносов, налогов.
* **Финансовый департамент** – контроль бюджета, страховых резервов, финансового планирования.
* **Научно-технический департамент** – разработка страховых продуктов, актуарные расчеты, анализ рисков.

**Связь с ИС:**

* Автоматизация бухгалтерского учета.
* Расчет страховых премий и выплат.
* Ведение базы клиентов и договоров.
* Аналитика страховых рисков.

#### ****2. Обеспечивающая подсистема****

Поддерживает работу функциональной подсистемы, обеспечивая техническое, маркетинговое и информационное сопровождение.

**Основные отделы:**

* **Технический департамент** – поддержка серверов, баз данных, оборудования.
* **Маркетинговый департамент** – продвижение страховых услуг, анализ рынка.
* **ИТ-отдел** – разработка и поддержка информационной системы, интеграция с внешними сервисами.

**Связь с ИС:**

* Администрирование серверов и баз данных.
* Разработка клиентских и внутренних приложений.
* Анализ пользовательского поведения и маркетинговых данных.

#### ****3. Организационная подсистема****

Обеспечивает правовую поддержку, управление персоналом и внутреннюю регламентацию работы компании.

**Основные отделы:**

* **HR-отдел** – подбор, обучение и учет кадров.
* **Правовой департамент** – юридическое сопровождение сделок, регулирование споров.

**Связь с ИС:**

* Ведение кадровых данных.
* Автоматизация юридического документооборота.
* Мониторинг соответствия нормативным требованиям.

**Заключение**

Разделение ИС на три подсистемы помогает структурировать работу компании, выделяя ключевые направления автоматизации и интеграции процессов.

### *****Определение уровня автоматизации процессов обработки данных*****

В страховой компании уровень автоматизации различных процессов может варьироваться. Предлагаемая ИС должна максимально автоматизировать ключевые процессы:

* **Полностью автоматизированные процессы**:
  + Расчет страховых премий на основе алгоритмов и моделей.
  + Оформление и продление полисов без участия оператора.
  + Онлайн-платежи и учет финансовых операций.
  + Автоматическая генерация отчетов и аналитики.
* **Частично автоматизированные процессы**:
  + Урегулирование убытков (решение о выплатах требует оценки эксперта).
  + Проверка данных клиента через внешние реестры.
  + Оценка страхового случая (может потребовать экспертного заключения).
* **Ручные процессы (планируется автоматизация в будущем)**:
  + Ведение сложных судебных споров по страховым случаям.
  + Обработка исключительных ситуаций, выходящих за рамки стандартных сценариев.

Таким образом, ИС позволит существенно снизить нагрузку на сотрудников и ускорить обработку страховых операций.

### *****Описание приложений и технических средств, уже применяемых на предприятии*****

На данный момент в страховых компаниях могут применяться различные ИТ-решения:

* **Текущие приложения**:
  + 1С: Страхование (учет полисов и клиентов).
  + Внутренние CRM-системы для управления клиентами.
  + Бухгалтерские системы для учета платежей
  + Внешние базы данных
* **Технические средства**:
  + Серверы базы данных
  + Облачные хранилища
  + Веб-приложения и мобильные приложения для клиентов и агентов.

Планируемая ИС должна интегрироваться с существующими решениями или заменить устаревшие системы на более современные и эффективные.

# **3. Представление структуры организации**

### *****Описание отделов организации и их функций*****

Страховая компания имеет несколько ключевых отделов, каждый из которых выполняет свои функции в рамках бизнес-процессов страхования.

1. **Финансово-бухгалтерский отдел**
   * Ведение бухгалтерского учета и налоговой отчетности.
   * Контроль страховых выплат и поступлений.
   * Работа с банками и финансовыми партнерами.
2. **Отдел управления человеческими ресурсами**
   * Подбор и обучение персонала.
   * Ведение кадрового делопроизводства.
   * Управление мотивацией и оплатой труда.
3. **Отдел управления материальными ресурсами**
   * Закупка оборудования и ПО.
   * Контроль за технической инфраструктурой компании.
4. **Отдел учета продукции/услуг (страховых полисов)**
   * Формирование страховых предложений.
   * Анализ страховых программ и их корректировка.
5. **Отдел учета продаж**
   * Оформление и ведение договоров страхования.
   * Контроль выполнения планов по продажам.
6. **Отдел обслуживания заказов (клиентов)**
   * Работа с обращениями клиентов.
   * Поддержка и консультации по страховым продуктам.

### *****Основные роли в деятельности отделов*****

* **Директор компании** – стратегическое управление, контроль финансовых потоков.
* **Финансовый директор** – контроль финансовых операций и отчетности.
* **Главный бухгалтер** – ведение бухгалтерского учета.
* **HR-менеджер** – подбор и обучение персонала.
* **Менеджеры по продажам** – работа с клиентами, заключение договоров.
* **Специалисты отдела урегулирования убытков** – рассмотрение страховых случаев.
* **ИТ-специалисты** – поддержка технической инфраструктуры.

# **4.Органиграмма**

