

ΑΝΑΛΥΣΗ και ΣΧΕΔΙΑΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Διδάσκοντες: Καθ. Ε. Ταμπούρης, Δρ. Χ. Τίκβα

Μελέτη Περίπτωσης: Πρακτορείο Ασφαλειών «SafeCar»

Θεωρείστε πως είστε μια μικρή εταιρία πληροφορικής που αναλαμβάνει μικρά έως μεσαία έργα ανάπτυξης. Η ομάδα αποτελείται από νέους και προγραμματίζει με εμπειρία κυρίως στον αντικειμενοστρεφή προγραμματισμό. Η εταιρία δεν έχει αναλάβει ξανά έργο κατευθείαν με πελάτη αλλά τα έργα της έως τώρα ήταν υπό τη μορφή υπεργολαβίας άλλων εταιριών σε μεγάλα έργα πληροφορικής του δημοσίου. Η ομάδα σας επιθυμεί να αναλάβει το έργο της δημιουργίας ενός νέου ΠΣ για την επίλυση των προβλημάτων του Πρακτορείου Ασφαλειών «SafeCar» που περιγράφεται παρακάτω.

Υπάρχουσα κατάσταση

Το Πρακτορείο Ασφαλειών «SafeCar» λειτουργεί από το 1999. Το κύριο αντικείμενο του πρακτορείου είναι ο τομέας της ασφάλισης οχημάτων (αυτοκινήτων ή μοτοσυκλετών). Το πρακτορείο προσφέρει έτοιμα «πακέτα ασφάλισης». Το πρακτορείο αποτελείται από τον ιδιοκτήτη, 2 άτομα διοικητικό προσωπικό που εργάζονται σε βάρδιες, 1 εξωτερικό συνεργάτη (λογιστή), 3 συνεργαζόμενους πραγματογνώμονες και 10 πράκτορες ασφάλισης με ηλικίες κυρίως άνω των 50 ετών οι οποίοι κατά βάση εργάζονται εκτός γραφείου (σε ραντεβού με πελάτες). Όλα τα μέλη του Πρακτορείου έχουν μεγάλη εμπειρία στον τομέα της ασφάλισης οχημάτων. Τη συγκεκριμένη χρονική περίοδο, το Πρακτορείο συνεργάζεται με δύο Ασφαλιστικές εταιρείες, την Ασφαλιστική εταιρεία «Ins1» και την Ασφαλιστική εταιρεία «Ins2». Μελλοντικά υπάρχει η σκέψη για επέκταση της συνεργασίας και με άλλες.

Οι σημαντικότερες προσφερόμενες υπηρεσίες προς τους πελάτες με τον υπάρχοντα τρόπο οργάνωσης του πρακτορείου, όπως διατυπώθηκαν από τον ιδιοκτήτη, συνοψίζονται στις παρακάτω:

- Διαχείριση πακέτων ασφάλισης. Εδώ ο διευθυντής συζητά και διαπραγματεύεται με τις ασφαλιστικές. Έτσι λαμβάνονται οι αποφάσεις σχετικά με το ποια πακέτα ασφάλισης θέλει να προωθήσει η επιχείρηση και γίνεται η κοστολόγηση τους, αφού υπολογιστεί το κέρδος της επιχείρησης.
- Νέα ασφάλιση οχήματος πελάτη. Αναλύεται πιο κάτω.
- Ανανέωση ασφάλειας οχήματος πελάτη. Πριν τη λήξη μιας ασφάλειας, ο ασφαλιστής επικοινωνεί με τον πελάτη και του προτείνει ένα νέο συμβόλαιο. Ο πελάτης δέχεται ή αρνείται ή ζητά άλλη προσφορά. Στη συνέχεια η διαδικασία συνεχίζεται όπως και η νέα ασφάλιση οχήματος.
- Διαχείριση ζημιών και αποζημίωση πελατών σε περίπτωση ατυχήματος. Αναλύεται πιο κάτω.

Το σύνολο των επιχειρηματικών διεργασιών στο Πρακτορείο γίνεται χειρόγραφα, καθώς δεν υπάρχει κάποιο πληροφοριακό σύστημα. Ωστόσο, η εταιρία έχει Η/Υ και λογισμικό αυτοματισμού γραφείου για το διοικητικό προσωπικό, όλα με βάση ανοικτό λογισμικό (Linux, Open Office) κάτι που αποτελεί πολιτική της εταιρίας.

Περιγραφή των σημαντικότερων επιχειρηματικών διαδικασιών

Το πρακτορείο δεν έχει καταγεγραμμένες διαδικασίες. Μετά από συνέντευξη με τον ιδιοκτήτη, ο τελευταίος περιέγραψε τις βασικότερες διαδικασίες ως εξής:

- *Νέα Ασφάλιση οχήματος πελάτη.* Ο πελάτης συμπληρώνει και υποβάλλει στον συνεργαζόμενο πράκτορα ταυτόχρονα δύο έντυπα: ένα με τα προσωπικά του στοιχεία (Ονοματεπώνυμο, Ημερ. Γέννησης, Διεύθυνση, Αρ. Διπλώματος Οδήγησης) και ένα με τα στοιχεία του οχήματος (Αριθμός Κυκλοφορίας, Μάρκα, Μοντέλο, Κυβικά Εκατοστά, Χρώμα) προς ασφάλιση ενώ παράλληλα επιλέγει το πακέτο ασφάλισης που επιθυμεί. Μόλις ολοκληρωθούν όλα τα παραπάνω, ο πράκτορας αρχειοθετεί τα έντυπα πελάτη και οχήματος, καταγράφει στην πρόταση ασφάλισης τα στοιχεία (πελάτης, όχημα, πακέτο ασφάλισης, έναρξη και λήξη ασφάλειας, και κόστος) και τη στέλνει στην ασφαλιστική εταιρεία. Η ασφαλιστική εταιρεία έχει τη δυνατότητα να δεχτεί ή να αρνηθεί την πρόταση ασφάλισης του οχήματος. Αν δεχτεί, τότε η ασφαλιστική εταιρεία στέλνει στον πράκτορα το ασφαλιστήριο συμβόλαιο του οχήματος, ο πράκτορας ενημερώνει τον πελάτη, ο πελάτης πληρώνει το αντίτιμο, λαμβάνει το ασφαλιστήριο, και η διαδικασία σταματάει εδώ. Αν η ασφαλιστική εταιρεία αρνηθεί την ασφάλιση του οχήματος τότε ο πράκτορας ενημερώνει τον πελάτη για την αποτυχία ασφάλισης του οχήματος και η διαδικασία σταματάει εδώ.
- *Διαχείριση ζημιών και αποζημίωση πελατών σε περίπτωση ατυχήματος.* Σε περίπτωση ατυχήματος, ο πελάτης ενημερώνει πρώτα τον υπεύθυνο πράκτορα του πρακτορείου και έπειτα την τροχαία. Αμέσως μετά, ένας από τους πραγματογνώμονες του πρακτορείου ελέγχει το όχημα. Ο πραγματογνώμονας υποβάλλει στον υπεύθυνο πράκτορα την έκθεση πραγματογνωμοσύνης (Ημερομηνία Ατυχήματος, Τόπος Ατυχήματος, Εμπλεκόμενοι Οδηγοί, Υπαιτιότητα, Μέγεθος Ζημιάς, Φωτογραφίες του ατυχήματος). Παράλληλα, η τροχαία εκδίδει το δελτίο συμβάντος (Ημερομηνία Ατυχήματος, Τόπος Ατυχήματος, Εμπλεκόμενοι Οδηγοί, Υπαιτιότητα). Στη συνέχεια, ο πράκτορας λαμβάνει το δελτίο συμβάντος από την τροχαία και παράλληλα ενημερώνει την ασφαλιστική εταιρεία και της αποστέλλει τα απαραίτητα έγγραφα. Μόλις ολοκληρωθούν τα παραπάνω, η ασφαλιστική εταιρεία εξετάζει τα έγγραφα και αποστέλλει στον πράκτορα το τελικό πόρισμα. Αν σύμφωνα με το πόρισμα ο πελάτης πρέπει να αποζημιωθεί τότε ο πράκτορας ενημερώνει τον πελάτη. Ο πελάτης λαμβάνει την αποζημίωσή του και η διαδικασία σταματάει εδώ. Αν όμως το πόρισμα δεν υποδεικνύει αποζημίωση του πελάτη τότε ο πράκτορας απλά ενημερώνει τον πελάτη και η διαδικασία σταματάει εδώ.

Η παρουσίαση των βημάτων της πρώτης διαδικασίας με αυτό τον τρόπο (δηλ. ως μια συνολική διαδικασία) από τον ιδιοκτήτη φαίνεται να έχει προβλήματα. Η ανάλυση πρέπει να τα εντοπίσει και να προτείνει λύσεις.

Προβλήματα

Τα προβλήματα που αντιμετωπίζει το πρακτορείο, όπως τα αντιλαμβάνεται ο ιδιοκτήτης, είναι:

1. Οι προτάσεις ασφάλισης, τα στοιχεία των πελατών και των οχημάτων καθώς και τα υπόλοιπα αρχεία διατηρούνται σε ατζέντες από τους ασφαλιστές και σε αρχεία του Open Office από τους διοικητικούς υπαλλήλους. Αυτό δυσχεραίνει την αναζήτηση στους φακέλους, την αναζήτηση οφειλετών και τη διατήρηση στατιστικών στοιχείων σχετικά με τις προτάσεις ασφάλισης, τα ατυχήματα των πελατών του Πρακτορείου κλπ.
2. Η έλλειψη οργάνωσης και συστήματος έχει δυσμενή επίδραση και στην ποιότητα του παραγόμενου έργου, αφού συχνά παρουσιάζονται λάθη και παραλείψεις.

3. Οι διαδικασίες δεν είναι καταγεγραμμένες και συνεπώς οι νέοι υπάλληλοι δυσκολεύονται να μάθουν τη δουλειά.

Μελλοντικοί Στόχοι

Ο ιδιοκτήτης της εταιρείας «SafeCar» μαθαίνει πως μεγάλες εταιρίες στον κλάδο του έχουν επιτύχει αύξηση πωλήσεων κατά 30% και αύξηση τζίρου κατά 20% με την υιοθέτηση πληροφοριακών συστημάτων. Μικρότερες εταιρίες έχουν ωφεληθεί περίπου στο ένα τρίτο κυρίως γιατί δεν μπορούν να ασκήσουν την ίδια αγοραστική πίεση στις ασφαλιστικές εταιρίες. Φαίνεται επίσης πως μια τέτοια κίνηση γενικά κάνει καλό και στη φήμη τους κυρίως όταν συνδυάζεται με κάποιου είδους παρουσία στο διαδίκτυο. Επιπλέον, όλοι οι εμπλεκόμενοι φορείς καθώς και οι εταιρίες ασφαλειών με τις οποίες συνεργάζεται το πρακτορείο έχουν δικό τους ΠΣ με το οποίο θα μπορούσε να επικοινωνεί ένα νέο ΠΣ της «SafeCar». Για τους παραπάνω λόγους, το πρακτορείο θα ήθελε την αυτοματοποίηση των διαδικασιών με τη δημιουργία ενός ΠΣ για τους υπαλλήλους του. Ωστόσο, ο ιδιοκτήτης ανησυχεί λόγω της έλλειψης σχετικής εμπειρίας και απαιτεί να μπορεί να παρακολουθεί στενά όλες τις ενέργειες. Σκοπός είναι όλες οι διαδικασίες να εκτελούνται ηλεκτρονικά όπως επίσης και η επικοινωνία με τους άλλους φορείς που εμπλέκονται όπου αυτό είναι δυνατόν.

Στο επικείμενο ΠΣ θα έχουν πρόσβαση όλοι οι υπάλληλοι του πρακτορείου εκτός του λογιστή αλλά, για λόγους ασφαλείας, θα διατηρούνται λογαριασμοί με διαφορετικά δικαιώματα χρήσης για κάθε υπάλληλο. Αυτό θα διευκολύνει και τον υπολογισμό στατιστικών στοιχείων και τη δημιουργία στατιστικών αναφορών μέσα από το ΠΣ, λειτουργίες που θα πρέπει να μπορούν να χρησιμοποιούν μόνο οι διοικητικοί υπάλληλοι και ο ιδιοκτήτης του πρακτορείου. Ειδικά για τις διαδικασίες της ασφάλισης οχημάτων, της ανανέωσης της ασφάλειας οχημάτων και της ακύρωσης της ασφάλειας οχημάτων, ο ιδιοκτήτης θα ήθελε να πραγματοποιούνται μόνο από τους πράκτορες και όχι από το διοικητικό προσωπικό. Οι υπόλοιπες διαδικασίες θα μπορούν να εκτελεστούν από όλους τους υπαλλήλους του πρακτορείου. Για τη διευκόλυνση των διάφορων διαδικασιών οι πράκτορες θα μπορούν να έχουν πρόσβαση στο ΠΣ και μέσω των κινητών συσκευών τους. Τέλος, ο ιδιοκτήτης δεν επιθυμεί οι πελάτες να έχει πρόσβαση στο ΠΣ αφού η αξία του πρακτορείου είναι το «ανθρώπινο πρόσωπο» της (δηλαδή οι πράκτορες).