

Автоматизация личного страхования для СК "Согласие"







Студент: Горбунов А.Д.

Руководитель ВКР: Нагаева И.А.

Дата: 2022 г.

Цель: выпускной квалификационной работы заключается в повышении эффективности деятельности страховой компании СК «Согласие» за счет предложений по совершенствованию и модернизации существующей системы страхования в СК «Согласие»

Задача:

-   1. Проанализировать действующую систему, выявить ее плюсы/минусы
-   2. Провести анализ программного продукта по автострахованию гражданской ответственности, направленного на повышение качества работы с клиентами за счет автоматизации процесса работы сотрудников, преимущественно горячей линии.
-   3. Дать ряд рекомендаций по совершенствованию или модернизации системы страхования

По результатам исследования получены следующие результаты:

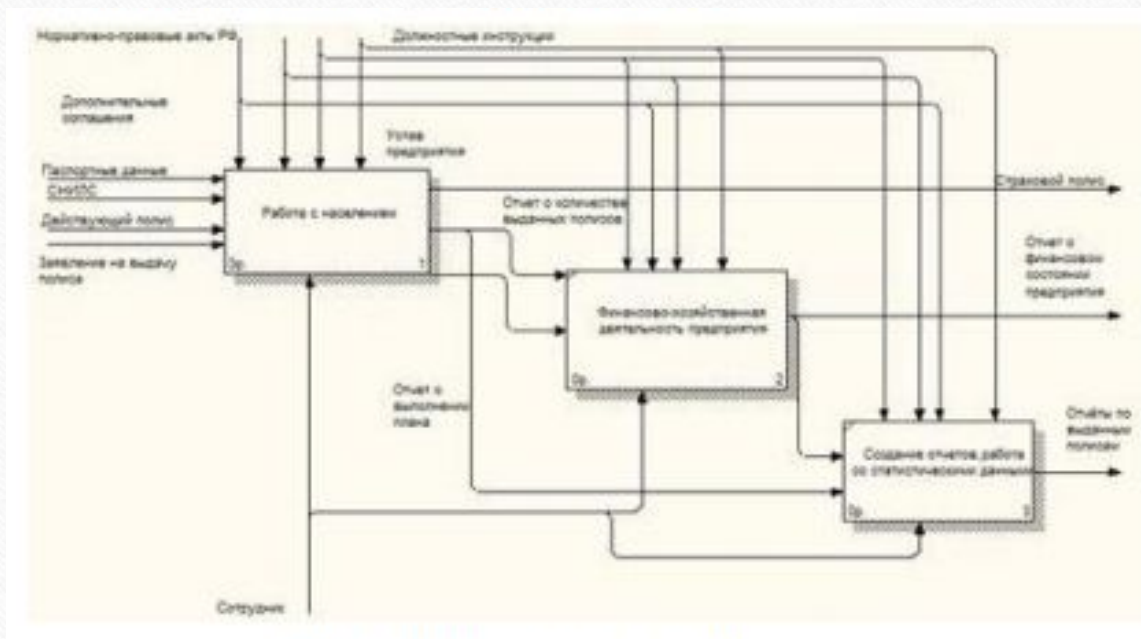


Диаграмма А-0

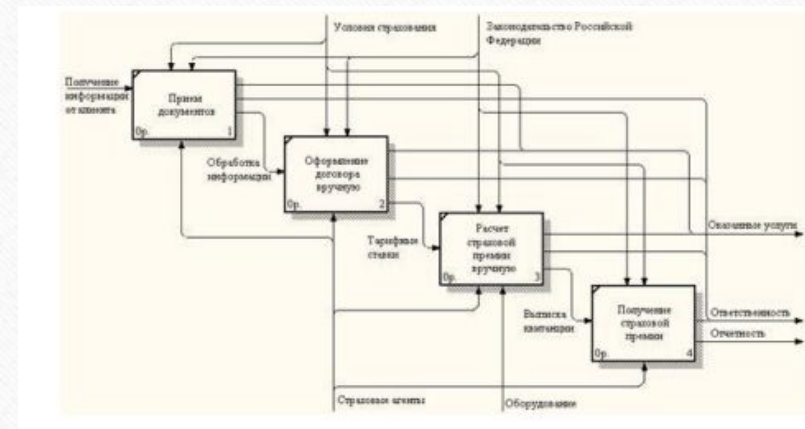
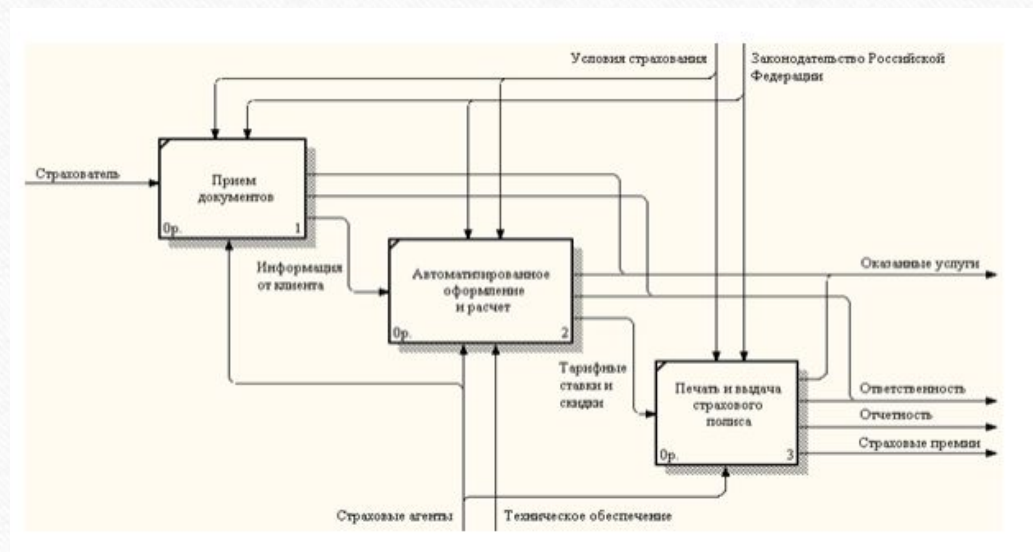
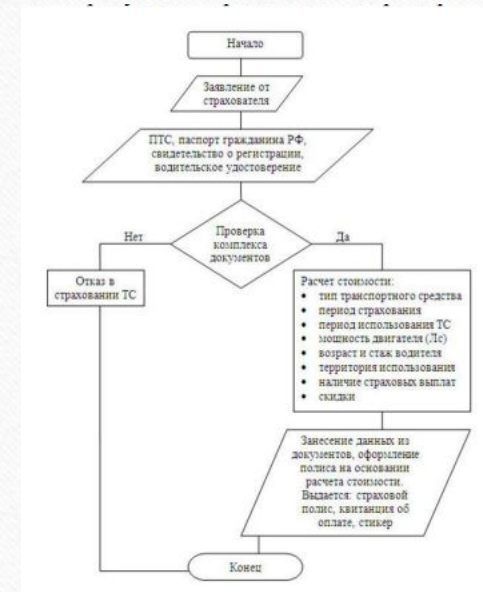


Диаграмма «Как есть»

По результатам исследования получены следующие результаты:



Модель ТО-BE



Дерево Решений

По результатам исследования получены следующие результаты:

Разграничение прав пользователей.

Группы пользователей	Создание заявки	Возможность редактирования своей заявки	Возможность переназначит заявку	Работа с базой знаний
Сетевая группа	Чтение	Есть	Есть	Чтение/создание/удаление
Группа поддержки пользователей	Чтение	Есть	Нет	Чтение/создание/удаление
Горячая линия	Чтение/создание/удаление	Есть	Есть	Чтение

По результатам исследования получены следующие результаты:

Сводная таблица показателей эффективности

Показатели	Существует	Планируется достигнуть
Количество заявок оформленных ошибочно за мес. (назначена не тому или потеряна в процессе согласования)	15 заявок	0
Время на регистрацию одной заявки ручным способом	3 минуты	1 минута
Время на согласование одной заявки	От 20 до 50мин	10-15 минут
Количество обрабатываемых заявок с почтового ящика горячей линии в день	800 сообщений	100 сообщений

На основании полученных результатов сделаны следующие выводы и рекомендации: ...

В подразделении горячей линии компании работает пять сотрудников - операторов. При столь высоком коэффициенте снижения затрат, а также обращая внимание на увеличении числа клиентов, за счет проекта автоматизации задачи, возможно сократить штат сотрудников до трех человек.

Заключение

- 1. Изучил теоретическую часть
- 2. Усовершенствовал действующую систему
- 3. Определил ряд рекомендаций и период окупаемости проекта



СПИСОК ОСНОВНЫХ ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

-
- 1. Бессмертный, И. А. Системы искусственного интеллекта : учеб. пособие для СПО / И. А. Бессмертный. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 130 с.
 - 2. Гниденко, И. Г. Технология разработки программного обеспечения : учеб. пособие для СПО / И. Г. Гниденко, Ф. Ф. Павлов, Д. Ю. Федоров. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 235 с.
 - 3. Гордеев, С. И. Организация баз данных в 2 ч. Часть 2 : учебник для вузов / С. И. Гордеев, В. Н. Волошина. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 501 с.

Спасибо за внимание!

