

**Ю. В. Крупенко**

*Гродненский государственный университет имени Я. Купалы,  
Гродно, Беларусь, julia\_kul@list.ru*

## **ВЛИЯНИЕ ЦИФРОВИЗАЦИИ НА БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ СТРАХОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

*В статье проведен анализ современных тенденций развития бизнес-процессов страховщиков, их развитие под влиянием цифровизации. Выявлены особенности трансформации бизнес-процессов страховщиков. Рассмотрены подходы к определению понятия страховая экосистема, а также предложено авторское определение данного понятия. Предложена авторская модель функционирования страхового рынка с применением экосистемного подхода.*

**Ключевые слова:** *цифровизация, экосистема, страхование, бизнес-процессы*

**Yu. Krupenko**

*Yanka Kupala State University of Grodno, Grodno, Belarus, julia\_kul@list.ru*

## **THE IMPACT OF DIGITALIZATION ON THE BUSINESS PROCESSES OF AN INSURANCE COMPANY**

*The article analyzes the current trends in the development of insurers' business processes, their development under the influence of digitalization. The peculiarities of transformation of insurers' business processes are revealed. Approaches to the definition of the insurance ecosystem concept are considered, as well as the author's definition of this concept is proposed. The author's model of the insurance market functioning using an ecosystem approach is proposed.*

**Keywords:** *digitalization, ecosystem, insurance, business processes*

Цифровые технологии придают современному страхованию новые сущностные черты – открытость коммуникаций и повсеместная коллаборация, в результате чего меняются формы, виды страхования (от классических до новых), а также и трансформируются бизнес-процесс страховщиков. Активное развитие инноваций позволяет участникам страхового рынка создавать и предлагать клиентам новые сервисы и услуги. Развитие цифрового страхования способствует появлению новых страховых продуктов, которые требуют внедрения новых моделей функционирования и взаимодействия всех участников страховых отношений.

Для формирования концепции цифровой трансформации страхового рынка необходимо развитие внутренней цифровой среды страховщика и внешней цифровой среды, формирующей не только внешнюю цифровую оболочку страховой отрасли, но и цифровую среду, вливающуюся в общий процесс цифровизации экономики. Для этого необходимо опираться на Концепцию Индустрии 4.0, направленную на широкое использование информационных технологий потребителями сегмента рынка, переход в цифровой формат и подключение в Интернет всех объектов хозяйственной деятельности (материальные, финансовые, трудовые ресурсы, бизнес-процессы, большие массивы учетно-аналитической информации) для обмена данными и коммуникациями.

Концепцию четвертой промышленной революции (Индустрии 4.0) впервые сформулировали немецкие промышленники как внедрение киберфизических систем в заводские процессы и представили ее правительству. Целью Индустрии 4.0 является устранение границ между физической, цифровой и биологической сферами развития человечества на основе интеллектуа-

лизации, цифровизации, роботизации производственных процессов, развития искусственного интеллекта и робототехники, нанотехнологий, аддитивных технологий и их массовое применение [1]. В основу Концепции Индустрии 4.0 заложены следующие принципы:

- 1) внедрение систем контроля производственных процессов;
- 2) многомерное моделирование и модификация с целью развития интеллектуальных систем управления производством и роботизация бизнес-процессов;
- 3) развитие интернета вещей, автоматизация процессов с целью формирования больших объемов данных;
- 4) способность систем к саморегулированию [1].

Концепция Индустрии 4.0 предусматривает сквозную цифровизацию всех физических активов и их интеграцию в цифровую экосистему вместе с партнерами, участвующими в цепочке создания стоимости. Таким образом на сегодняшний день Индустрия 4.0 рассматривается как глобальная, сложная, многоуровневая организационно-техническая система, в основе которой лежит ее интеграция в единое информационное пространство физических операций и сопутствующих процессов и состоящая из ряда подсистем (рис. 1) [2].



Рис. 1. Концепция Индустрии 4.0

Ключевым понятием Концепции Индустрии 4.0 является экосистема, которое берет свое начало с изучения природных экологических систем. В современной экономической теории все чаще под экосистемой подразумевают совокупность институтов, эффективно взаимодействующих в экономической системе. Первым из исследователей, применившим термин «бизнес-экосистема» в экономическом контексте, стал в 1993 г. бизнес-стратег Джеймс Мур, который создал новую метафору конкуренции, взятую из биологии и социальных систем. Он предложил рассматривать компанию не как участника какой-либо одной отрасли, но в рамках бизнес-экосистемы, охватывающей разные отрасли промышленности. При этом термин «экосистема» можно использовать как по отношению к определенной организации, так и ко всем предприятиям, функционирующим на конкурентном рынке в рамках ограниченной географии, или же предприятиям по всему миру в рамках одной из сфер деятельности и т. д. Таким образом, можно говорить о построении предпринимательской экосистемы не только для отдельных объектов

инфраструктуры, но даже на уровне регионов [3]. Обобщая все подходы, можно констатировать, что термин «экосистема» в экономическом контексте используется сравнительно недавно, однако является уже устоявшимся понятием, которое используется субъектами инновационного рынка. На современном мировом финансовом рынке экосистемы и цифровые платформы уже не редкость. Несколько лет назад банки начали практиковать создание финансовых супермаркетов, где для клиента представлен широкий спектр продуктов и услуг, не только банковских, но и предложений компаний-партнеров банка. Такой подход оказался выгоден для всех задействованных сторон: для клиентов, для самих банков и их партнеров, получивших возможность масштабировать продажу своих продуктов за счет клиентов финансово-кредитных организаций.

Важнейшей задачей национального страхового рынка видится создание собственной страховой экосистемы, которая учитывала бы нынешние и будущие потребности представителей всех групп экосистемы (как потребителей услуг, так и провайдеров таких услуг), модель которой предусматривает функционирование государства, бизнеса и граждан во взаимозависимости и синергетический эффект.

*Согласно нашим исследованиям, инновационная страховая экосистема – это форма сотрудничества, представляющая собой синергию государства, страховой и исследовательской среды с использованием организационных, нормативных, методологических и финансовых ресурсов на основе цифровой платформы с целью трансформации инновационных страховых продуктов.*

Для успешной интеграции в цифровую экономику современным страховым организациям необходимо осуществить смену традиционной бизнес-модели и перейти к формированию экосистемной бизнес-модели на базе современных цифровых технологий. В отличие от традиционной бизнес-модели, в которой страховщики создают и распространяют комплексные продукты и услуги, модель экосистемы характеризуется формированием цифровых платформ, которые включают сторонние продукты и услуги, а также сотрудничество с партнерами по сбыту, ориентированными на страховой сегмент (рис. 2).



Рис. 2. Отличие традиционной и экосистемной бизнес-модели страховщика

Источник: разработано автором.

Идеология партнерской инновационной экосистемы страховщика строится вокруг цифровой платформы, на базе которой планируется ее построение и выбор ее поставщика. По своей эко-

номической природе цифровая платформа является онлайн-рынком, где спрос и предложение совпадают, как и на реальном рынке. Страховщики и партнеры по экосистеме предлагают услуги и конкурируют посредством цифровой платформы. При этом возможности цифровизации рынков в настоящее время предполагают изменение стратегических императивов, с помощью которых цифровые платформы имеют следующие преимущества:

– легкость масштабирования: структура расходов платформ характеризуется высокими постоянными издержками и низкими или нулевыми предельными издержками для дополнительных клиентов;

– маржинальные транзакционные расходы: причиной легкой масштабируемости являются предельные транзакционные издержки, которые отсутствуют или настолько низки, что ими можно пренебречь – операторы платформы получают непропорционально значительную выгоду от каждого дополнительного клиента;

– сетевые эффекты: (дополнительная) ценность платформы как для провайдеров, так и для клиентов зависит от их количества. Чем больше провайдеров на платформе, тем больше предложение и платформа становится более привлекательной для клиентов. Чем больше клиентов на платформе, тем выгоднее провайдеру предлагать свои услуги в ней.

Нами предлагается понимать инновационную страховую экосистему как современную модель реализации страховых отношений в условиях цифровой трансформации экономики и динамичного внедрения новых цифровых технологий в сферу страховых услуг. При этом подходе предполагается существование механизмов сотрудничества, которые позволяют страховщикам и прочим участникам страховой экосистемы объединять свои индивидуальные предложения в общий клиентоориентированный страховой продукт / услугу. Экосистема может быть направлена на одну или несколько потребностей клиента. Для обеспечения эффективного функционирования экосистемы страховщики должны либо расширять линейку своих продуктов и страховых услуг в рамках предотвращения рисков, либо увеличивать ценность услуг и продуктов других партнеров посредством страхования (например, предоставление страховых гарантий на технику) путем заключения партнерских соглашений. Для этого у страховщиков есть два основных варианта: (1) стать организатором собственной микроэкосистемы либо (2) присоединиться к уже действующей мегаэкосистеме. Обобщая практику функционирования экосистем, можно сказать, что, как правило, компания, сформировавшая вокруг себя экосистему, обладает следующими характеристиками: наличие масштабной клиентской базы и высокого клиентского уровня доверия; открытость к изменениям и способность адаптироваться в меняющейся бизнес-среде; наличие клиентской базы данных; узнаваемый бренд и позитивное восприятие на финансовом рынке.

Таким образом, функционирующая инновационная страховая экосистема, полностью раскрывающая потенциал страхового рынка Республики Беларусь, способствующая скорости принятия решений и их имплементации, сократит стоимость бизнес-процессов и повысит удовлетворенность клиентов, расширит перечень страховых услуг, повысит доверие к отечественному страхованию.

### **Список использованных источников**

1. *Тарасов, И. В.* Технологии Индустрии 4.0: Влияние на повышение производительности промышленных компаний / И. В. Тарасов // Стратегические решения и риск-менеджмент. – 2018. – № 2. – С. 62–69.
2. *Бычкова, И. И.* Банковская экосистема: современные тренды в финансовой сфере / И. И. Бычкова // Науч. вестн. Южн. ин-та менеджмента. – 2020. – № 1 (29). – С. 42–46.
3. *Филимонов, О. И.* Экосистема как новая организационно-экономическая форма ведения виртуального бизнеса / О. И. Филимонов, Т. Г. Касьяненко, М. В. Кухта // Актуальные исследования. – 2021. – № 48 (75). – С. 31–41.