

ВНЕДРЕНИЕ ВИРТУАЛЬНОГО ПОМОЩНИКА КАК НАПРАВЛЕНИЕ СНИЖЕНИЯ ЗАТРАТ СТРАХОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

А. С. Ильенкова¹⁾, Д. В. Шпарун²⁾

¹⁾ студент, Белорусский государственный университет, г. Минск, Беларусь,
e-mail: ilenkova0300@mail.ru

²⁾ кандидат экономических наук, доцент, Белорусский государственный университет, г. Минск,
Беларусь, e-mail: shparundina@gmail.com

В статье рассмотрены вопросы снижения затрат страховой организации за счет внедрения виртуального помощника.

Ключевые слова: страхование; затраты; прибыль.

IMPLEMENTATION OF A VIRTUAL ASSISTANT AS A DIRECTION FOR REDUCING COSTS OF AN INSURANCE ORGANIZATION

A. S. Ilyenkova¹⁾, D. V. Shparun²⁾

¹⁾ student, Belarusian State University, Minsk, Belarus, e-mail: ilenkova0300@mail.ru

²⁾ PhD in economics, associate professor, Belarusian State University, Minsk, Belarus,
e-mail: shparundina@gmail.com

The article discusses the issues of reducing the costs of an insurance organization through the introduction of a virtual assistant.

Keywords: insurance; costs; profit.

Повышение прибыли можно достигнуть путем сокращения расходов на ведение дела. ЗАСО «Белнефтестрах» необходимо проанализировать целесообразность количества трудоустроенных сотрудников. В отделах работает намного больше сотрудников, чем должно быть.

В современном мире разработаны информационные системы, которые могут сократить работников организации. Для повышения прибыли организации необходимо внедрить виртуального помощника с искусственным интеллектом. Данное внедрение будет направлено на сокращение специалистов в контактном центре, в котором, по официальным данным, в общей сумме работают 50 человек.

Искусственный интеллект поспособствует быстрой обработке запросов, поступающих от клиентов. При внедрении такого помощника может сократиться штат сотрудников за их ненадобностью. Предлагается сократить 30 % от общего числа сотрудников контактного центра. Про проведенному опросу, один специалист в день обслуживает 5 запросов. Это подтверждает факт о необходимости внедрить данного помощника. Клиенты, которые обслуживаются в ЗАСО «Белнефтестрах» в определённый момент сталкиваются с сложившимися трудностями будь то расчет оплаты по страховым взносам, сроку предоставления услуги страхования и другое. В таком случае, клиент обращается в контактный центр, где ему оказывают необходимую помощь

При внедрении искусственного интеллекта будут выполняться все необходимые функции, которые изначально выполнял сотрудник:

- прием входящих звонков;
- консультационная поддержка клиент;

- предоставление клиентам необходимой информации о компании услугах акциях;
- переадресация вызова клиента в отдел контактного центра и т. д.

При входящем звонке виртуальный помощник распознает запрограммированные вопросы, где потом дает полноценный ответ клиенту. В случае отсутствия желаемого ответа клиент может дать команду «Звонок в контактный центр», где мгновенно будет переадресован к специалисту центра. При таких обстоятельствах минимизируется очередь запросов от клиентов, т. к. в виртуальном помощнике будет запрограммированы несколько линий для того, чтобы обрабатывать больше вызовов.

В страховой организации предусмотрены затраты по выплате заработной платы одному сотруднику, который в среднем получает за месяц без учета отчислений в размере 1,1 тыс. руб. В табл. 1 представлена информация по расчетам затрат на заработную плату сотрудникам ЗАСО «Белнефтестрах».

Таблица 1

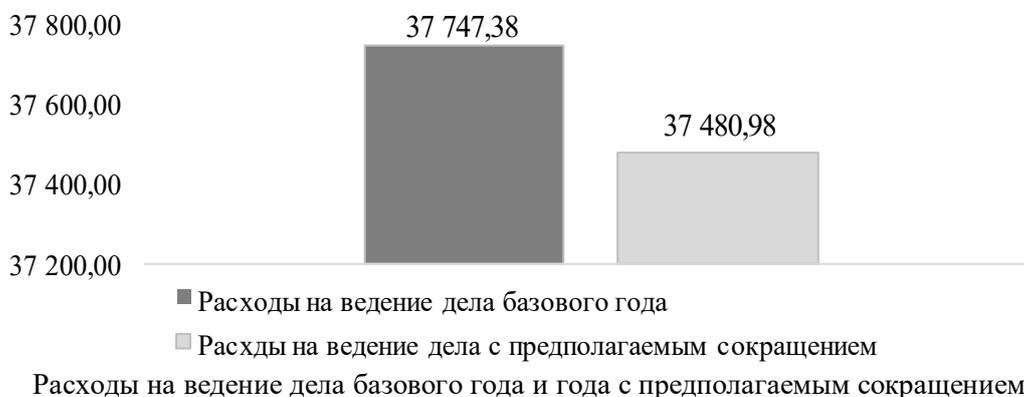
Затраты на заработную плату

Затраты на одного специалиста с учетом отчислений в месяц	1,48 тыс. руб.
Затраты на 15 специалистов с учетом отчислений в месяц	22,2 тыс. руб.
Затраты на специалистов с учетом отчислений в год	266,4 тыс. руб.

При проведении расчетов выявлено, что страховая организация выплачивает 266,4 тыс. руб. на специалистов, без учета дополнительных поощрений. Так как органы управления координируют поощрительные выплаты, где они выплачиваются различными суммами. Эти сотрудники в будущем будут заменены на виртуального помощника, который не требует больших затрат. Предположительная экономия позволит организации сократить затраты на делопроизводство. В процессе проведения политики увольнений в отделе останется 35 человек, в компетенцию которых будет входить решение сложных и неординарных вопросов от клиентов.

В промышленном комплексе «Белнефтехим» разрабатываются собственные программы в управлении по обеспечению деятельности и информационных технологий. ЗАСО «Белнефтестрах» является концерном данного предприятия и целесообразно разработать программное обеспечение на уровне концерна. Где данным продуктом могут пользоваться также контактный центр «Белнефтехим». А отделу технического обслуживания «Белнефтестрах» необходимо будет управлять и контролировать деятельность виртуального помощника.

На рисунке предоставлена информация по расходам на ведения дела базового года и года с предполагаемым сокращением.



За счет того, что ЗАСО «Белнефтестрах» проведет политику сокращения она таким образом сократит расходы по ведению дела, тем самым повысит прибыль. В данном случае в расходы на ведение дела включается заработанная плата сотрудников. Так как предстоит сократить 15 человек, то экономия по заработной плате составляет 266,40 тыс. руб. В контактном центре ЗАСО «Белнефтестрах» остается работать 35 человек, то повышение заработной платы не предусматривается. В связи с тем, что нагрузка на работников увеличиваться не будет. Принимать поступающие запросы будет виртуальный помощник.

Таблица 2

Расчет чистой прибыли

Показатель	До внедрения мероприятия	После внедрения мероприятия	Изменение
Прибыль от текущей деятельности	1 887,04	2 153,44	266,40
Прибыль от финансовой и инвестиционной деятельности	1 540,73	1 540,73	0
Прибыль до налогообложения	3 427,77	3 694,17	266,40
Чистая прибыль	1 965,55	2 165,35	199,80

По данным за год с учетом проведения политики сокращения ЗАСО «Белнефтестрах» чистая прибыль увеличится на 199,80 тыс. руб. Таким образом, сокращение сотрудников контактного центра поспособствует увеличению конечного финансового результата страховой организации.

Библиографические ссылки

1. Страхование дело : учеб. пособие / М. А. Зайцева [и др.]; под ред. М. А. Зайцева. 2-е изд., стер. Минск : БГЭУ, 2022. 415 с.

УДК 330:336

УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ОТЧЁТНОСТЬ ДЛЯ УПРАВЛЕНИЯ ФИНАНСОВЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОРГАНИЗАЦИИ

А. Е. Калашников¹⁾, Т. В. Сапрыкина²⁾

¹⁾ студент, Институт экономики и управления Национальный исследовательский университет «БелГУ», г. Белгород, Россия, e-mail: Saprykina@bsu.edu.ru

²⁾ кандидат экономических наук, доцент, Национальный исследовательский университет «БелГУ», г. Белгород, Россия, e-mail: Saprykina@bsu.edu.ru

В статье приводятся различные варианты управленческой отчетности используется с целью эффективного управления бизнесом и его финансовым результатом.

Ключевые слова: управленческая отчетность; управление; финансовый результат.