



INNOVATIVE SOFTWARE SOLUTIONS  
www.hermes-softlab.com

## HERMES SoftLab

### Rješenja za osiguravajuća društva

Vedran Krevatin

©2006 HERMES SoftLab

## Agenda

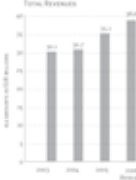


- ▶ **Ukratko o HERMES SoftLabu**
- ▶ **pozitivni utjecaji uvođenja e-poslovanja u osigurateljstvu**
- ▶ **Poslovni primjeri i tehnološka rješenja HERMES SoftLaba**
  1. Registar automobilskih osiguranja
  2. Razmjena elektronskih računa

©2006 HERMES SoftLab

## HERMES SoftLab – kratak pregled


**HERMES SoftLab je međunarodno poduzeće koje pruža IT rješenja i usluge softverskog inženjerstva**



- **Osnovan: 1990. godine**
- **Sjedište: Ljubljana, Slovenija**
- **Međunarodni uredi:**
  - 9 europskih zemalja i SAD
  - Razvojni isporuke: Slovenija, BiH, Srbija i Irska
- **Zaposlenici: 700+** (150 vanjskih suradnika)
- **Glavna tržišta:** tehnologija i softver, dobavljači telekomunikacijskih usluga, financijske usluge, javni sektor, srednja-velika poduzeća
- **Prihodi 2005: 35.1 mio EUR (ocjena za 2006: 38,6 mio EUR)**
- **Certifikati za kvalitetu: ISO-9001/TickIT od BSI**

©2006 HERMES SoftLab


## Prisutnost



- HERMES SoftLab Germany (Sales office)
- HERMES SoftLab France (Sales office)
- HERMES SoftLab Ireland (Sales office)
- HERMES SoftLab USA (Sales office)
- HERMES SoftLab Austria (Sales office)
- HERMES SoftLab BiH (Delivery center)
- HERMES SoftLab Serbia (Sales office and delivery center)
- HERMES SoftLab Slovenia (Customer investigations and delivery center)

©2006 HERMES SoftLab

## Odabrane reference



©2006 HERMES SoftLab

## Poslovne usluge

| Softverski inženjering   | IT rješenja & usluge  | Produkti   |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rješenja za zaštitu podataka</li> <li>- Ugrađeni sustavi</li> <li>- Upravljanje mrežama i sustavima</li> <li>- Testiranje i osiguranje kvaliteta</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- E-rješenja</li> <li>- Razvoj namjenskih aplikacija</li> <li>- Poslovna integracija / SOA</li> <li>- Upravljanje IT uslugama</li> <li>- Upravljanje mrežama i sustavima</li> <li>- Industrijska rješenja</li> </ul> | Rješenja za upravljanje aplikacijama za: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Citrix</li> <li>o Siebel</li> <li>o Documentum</li> <li>o Terminal Server</li> </ul> |

▶ **Najvažniji tehnološki partneri**



©2006 HERMES SoftLab

## Financijske usluge

Technology and Software
Telecommunications
Public Sector
Financial services

**Ponuda**

**Banke**

- E-rješenja
- Upravljanje poslovnim procesima
- Integracija aplikacija
- Razvoj namjenskih aplikacija
- Usluge konzaltinga
- Upravljanje mrežama i sustavima

**Osiguranje**

- Rješenja za elektronsko poslovanje
- Pozadinski sustavi osiguravajućih društava
- Skladištenje podataka i poslovna inteligencija (DWH & BI)
- Upravljanje dokumentacijom i poslovnim procesima
- Poslovna integracija

**Najvažnije reference**

©2006 HERMES SoftLab 7

## Positivni utjecaji uvođenja e-poslovanja u osigurateljstvu

- E-poslovanje značajno smanjuje troškove poslovanja i povećava kvalitetu usluga**
  - Smanjivanje troškova zavisi od potencijala za racionalizaciju poslovnog procesa i produkta osiguranja
  - Veća je raspoloživost in obujam informacija
  - Državne granice više nisu prepreka
  - Brže odzivno vrijeme i veća raspoloživost usluga (24/7)
  - Veća transparentnost i ubrzanje određenih poslovnih procesa
    - Proces šteta (on-line prijava štete, praćenje procesnog toka, uključenje eksternih izvođača, elektronsko plaćanje premije osiguranja)

Izvor: SwissRe, sigma No. 5/2000

©2006 HERMES SoftLab 8

## Poslovni primjeri

**Primjer 1 (B2B segment):**  
I2I, I2G: Registar automobilskih osiguranja

**Primjer 2 (B2B segment):**  
I2P: Razmjena elektronskih računa

↓ ↓

RJEŠENJA HERMES SOFTLABA

©2006 HERMES SoftLab 9

## Registar automobilskih osiguranja (RAZ) (1/2)

- Opis problema**
  - Prilagodavanje poslovanja sa smjernicama Europske unije (5. direktiva);
  - Prilagodavanje planovima vlade RS kod uvođenja novih usluga elektronskog poslovanja (e-produženje registracije vozila);
  - Posredovanje osnovnih podataka o osiguraniku kod prelaznja iz jednog u drugo osiguravajuće društvo

©2006 HERMES SoftLab 10

## Registar automobilskih osiguranja (RAZ) (2/2)

- Zahtjevi:**
  - Pouzdanost, robusnost i visoka propusnost rješenja;
  - Sigurnost podataka
- Rezultat i učinci**
  - MJU i MUP:** produženje registracije motornog vozila, podizanje kvalitete podataka u registru MRVL, ažurne informacije o prekidima osiguranja (neosigurana vozila);
  - Osiguravajuća društva:** podizanje kvalitete podataka u pozadinskim sustavima (MRVL, CRP), ubrzanje toka podataka (48 sati), osnova za internet zaključivanje/produženje, pojednostavljivanje nekih pozadinskih postupaka, manje neosiguranih vozila na cestama;
  - Stanovništvo:** brži, prijazniji način produživanja registracije vozila.

©2006 HERMES SoftLab 11


## Buduće nadogradnje registra RAZ: Registar šteta (RŠK)

- Registar će sadržavati:**
  - Osnovne podatke o osiguranom slučaju;
  - Podatke o polici (osnovni podaci, osiguranik, osiguratelj, vozilo);
  - Podatke o uzročniku;
  - Podatke o oštećenima sa osnovnim podacima i sa podacima o materijalnoj i nematerijalnoj šteti
- U početku osigurani slučajevi u svezi AO osiguranja, kasnije (možda) kasko i nezgode**

©2006 HERMES SoftLab 12

## Najvažnije funkcionalnosti rješenja (RŠK)


- ▶ Internet uvid i web servis za osiguravajuća društva za određivanje premijskog razreda;
- ▶ Uvid za provjeravanje podataka konkretnog vozila;
- ▶ Uvid za provjeravanje podataka konkretne osobe;
- ▶ Sustav za detekciju i sprečavanje prijevara u osiguranju;
- ▶ Servisne funkcionalnosti:
  - Punjenje Registra šteta;
  - Povijest dokumenata;
  - Sustav ovlaštenja dostupa do podataka;
  - Popis dostupa do Registra šteta;
  - Dvosmjerna povezanost između RAZ i RŠK;
  - Nadzorni sustav.



©2006 HERMES SoftLab 13

## Prijevale u osiguranju

- ▶ Teško je detaljnije odrediti obujam prijevara u osiguranju; ocjene:
  - US National Insurance Crime Bureau: 20 mrd \$ godišnje u okviru imovinskih osiguranja;
  - German Insurance Association: 4 mrd € godišnje;
  - Association of British Insurers: 1 mrd £ godišnje;
  - CEA (The European Insurance and Reinsurance Federation): između 8 i 10 mrd € godišnje;
  - Općenita ocjena: 10% (15% ?) šteta sadržava elemente prijevara.
- ▶ Primjeri scenarija, implementiranih u RŠK:
  - Oštećeni neopravdano koristi AO iz više policia;
  - Ista vozila se zajedno pojavljuju u više osiguranih slučajeva;
  - Pojedino vozilo se pojavljuje u dosta osiguranih slučajeva;
  - Iste osobe se zajedno pojavljuju u više osiguranih slučajeva.



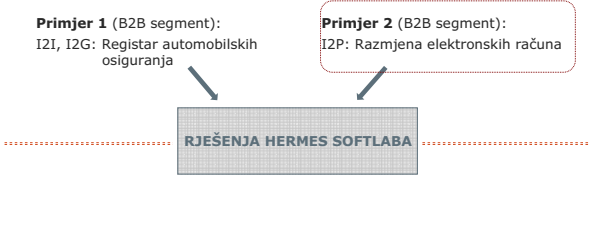
©2006 HERMES SoftLab 14

## Poslovni primjeri

**Primjer 1 (B2B segment):**  
I2I, I2G: Registar automobilskih osiguranja

**Primjer 2 (B2B segment):**  
I2P: Razmjena elektronskih računa

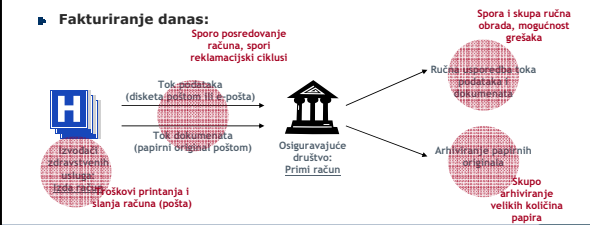
**RJEŠENJA HERMES SOFTLABA**



©2006 HERMES SoftLab 15

## Stanje u Sloveniji danas

- ▶ Tri zdravstvena osiguravajuća društva, približno 1.600 izvođača zdravstvenih usluga (IZS), koji mjesečno izdaju približno 10.000 računa za usluge iz dopunskog zdravstvenog osiguranja.
- ▶ IZS: od malih koncesionara do velikih bolničkih sustava
- ▶ Računi: od 1 do više 10.000 stavki
- ▶ Fakturiranje danas:
  - Sporog posredovanje računa, spori reklamacijski ciklusi
  - Tok podataka (disketa, poštom ili pošta)
  - Tok dokumenata (papirni originali poštom)
  - Poskovi printanja i slanja računa (pošta)
  - Spora i skupa ručna obrada, mogućnost grešaka
  - Ručni unos podataka u dokumente
  - Arhiviranje papirnih originala
  - Skupo arhiviranje velikih količina papira



©2006 HERMES SoftLab 16

## Optimizacija poslovanja pomoću naprednih IT rješenja

**Vrijeme predaje = vrijeme primanja računa, brzi reklamacijski ciklusi**

**Uštede zbog eliminacije ručnog rada**

**Uštede zbog prelaska na e-arhive**

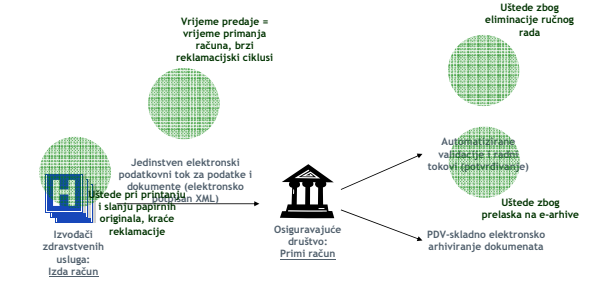
Jedinstveni elektronski podatkovni tok za podatke i dokumente (elektronsko prebacivanje pri printanju i slanju papirnih originala, kratke reklamacije)

Izdavači zdravstvenih usluga: Izda račun

Osiguravajuće društvo: Primi račun

Autentičan i validiran tokovi (potvrđivanje)

PDV-skladno elektronsko arhiviranje dokumenata



©2006 HERMES SoftLab 17

## E-fakturiranje za zdravstvena osiguravajuća društva (1/2)

- ▶ HERMES Softlabovo rješenje za e-fakturiranje u zdravstvenim osiguravajućim društvima:
  - Skladno sa europskim direktivama na području elektronskog poslovanja, elektronskog potpisa, elektronskog arhiviranja in poreznom regulativom
  - Ugrađene su najnaprednije tehnologije sa područja sigurnosti, savladivanja radnih tokova i dokumenata, elektronskog arhiviranja.
  - Izgrađeno na osnovi HERMES SoftLabove platforme ePartner, koja omogućava brzu gradnju sigurnih rješenja, rješenja visokih kapaciteta na osnovi provjerenih elemenata sa mnogim referencama (slovenski e-porezni portal, elektronske banke, Registar automobilskih osiguranja,...)

©2006 HERMES SoftLab 18

## E-fakturiranje za zdravstvena osiguravajuća društva (2/2)

- E-PRIJEMNO ODJELJENJE**  
 Različiti načini dostave e-računa – u odnosu na veličinu i IT opremljenost IZS
- INTEGRACIJE**  
 Posredovanje podataka iz e-računa u pozadinske sistave osiguravajućeg društva
- Modul za izvođenje radnog toka**  
 Elektronsko potpisivanje, interno potvrđivanje primljenih računa
- Siguran e-arhiv**  
 PDV-skladno pohranjivanje elektronskih originala računa



©2006 HERMES SoftLab

19

## Vizija rješenja za e-fakturiranje

- ŠTO:**
  - Nastavljanjem uvođenja elektronskog poslovanja značajno pojeftiniti i ubrzati poslovne procese interno u osiguravajućim društvima i kod poslovanja osiguravajućih društava sa partnerima.
- KAKO:**
  - Širenje upotrebljivosti rješenja iz e-računa na sve e-dokumente, koje osiguravajuće društvo razmjenjuje sa ostalim osiguravajućim društvima, državom, bankama, poduzećima.
  - Integracija sa namjenskim platformama za izvođenje radnog toka odnosno šire upravljanje poslovnim procesima – BPM (business process management)
  - Prelazak na potpuno elektronsko interno poslovanje u osiguravajućem društvu: digitalizacija papirne ulazne dokumentacije i preusmjeravanje iste na postojeće alate za obradu elektronskih dokumenata.

©2006 HERMES SoftLab

20

## Hvala na pažnji

**HERMES SoftLab**  
 Litjiska 51  
 1000 Ljubljana, Slovenija  
[www.hermes-softlab.com](http://www.hermes-softlab.com)



**HERMES SoftLab**  
 vaš partner za uspešnije poslovne ciljeve

©2006 HERMES SoftLab

Povjerenje