

Азаренкова Г. М.

*д.е.н., професор, ДВНЗ «Університет банківської справи»
Харківський науково-навчальний інститут
Україна; e-mail: azarenkova.g.m@gmail.com*

Головко О. Г.

*к.е.н., доцент, ДВНЗ «Університет банківської справи»
Харківський науково-навчальний інститут
Україна; e-mail: elena.golovko13@gmail.com*

Добровольська І. О.

*к.е.н., ДВНЗ «Університет банківської справи»
Харківський науково-навчальний інститут
Україна; e-mail: dobrovolska_io@ukr.net*

Журавель Т. М.

*старший викладач, ДВНЗ «Університет банківської справи»
Харківський науково-навчальний інститут
Україна; e-mail: zhuraviel1958@mail.ru*

УДОСКОНАЛЕННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСУ ЗАЛУЧЕННЯ ДОДАТКОВИХ РЕСУРСІВ, НЕОБХІДНИХ ДЛЯ ПІДВИЩЕННЯ ФІНАНСОВОГО ПОТЕНЦІАЛУ СТРАХОВОЇ КОМПАНІЇ

Анотація. У статті розглянуто необхідність управління фінансовим потенціалом страхової компанії. Проведено аналіз оптимізації бізнес-процесу фінансового забезпечення подальшого розвитку страховика, визначено недоліки щодо оптимального варіанту залучення додаткових фінансових ресурсів та розроблено заходи щодо їх виправлення.

Ключові слова: страхова компанія, фінансовий потенціал, бізнес-процес, оптимальний варіант.

Формул: 0; рис.: 6; табл.: 1; бібл.: 6

Azarenkova G. M.

*Doctor of Economics, professor, SHEI «Banking University»
Kharkiv Educational and Scientific Institute
Ukraine; e-mail: azarenkova.g.m@gmail.com*

Golovko O. G.

*Ph.D in Economics, Associated Professor, SHEI "Banking University" Kharkiv
Educational and Scientific institute
Ukraine; e-mail: elena.golovko13@gmail.com*

Dobrovolskaya I. O.

*Ph.D in Economics, SHEI "Banking University"
Kharkiv Educational and Scientific institute
Ukraine; e-mail: dobrovolska_io@ukr.net*

Zhuraviel T. M.

*Senior Lecturer, SHEI "Banking University"
Kharkiv Educational and Scientific institute
Ukraine; e-mail: zhuraviel1958@mail.ru*

IMPROVING THE BUSINESS PROCESS OF FINDING ADDITIONAL RESOURCES NEEDED TO INCREASE FINANCIAL POTENTIAL INSURANCE COMPANY

Abstract. The article considers the need to manage the financial potential of an insurance company. The analysis of optimization of the business process of financial support for the further development of the insurer has been carried out, deficiencies have been identified regarding the optimal option of attracting additional financial resources and measures for their correction have been developed.

Keywords: insurance company, financial potential, business process, optimal option.

JEL Classification: G22

Formulas: 0; fig.: 6; tabl.: 1; bibl.: 6

Азаренкова Г. М.

д.э.н., профессор, ГВУЗ «Университет банковского дела»

Харьковский учебно–научный институт

Украина; e-mail: azarenkova.g.m@gmail.com

Головко Е. Г.

к.э.н., доцент, ГВУЗ «Университет банковского дела»

Харьковский учебно–научный институт

Украина; e-mail: elena.golovko13@gmail.com

Добровольская И. А.

к.э.н., ГВУЗ «Университет банковского дела»

Харьковский учебно–научный институт

Украина; e-mail: dobrovolska_io@ukr.net

Журавель Т. Н.

старший преподаватель, ГВУЗ «Университет банковского дела»

Харьковский учебно–научный институт

Украина; e-mail: zhuraviel1958@mail.ru

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ БИЗНЕС–ПРОЦЕССА ПРИВЛЕЧЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ РЕСУРСОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО ПОТЕНЦИАЛА СТРАХОВОЙ КОМПАНИИ

Аннотация. В статье рассмотрена необходимость управления финансовым потенциалом страховой компании. Проведен анализ оптимизации бизнес–процесса финансового обеспечения дальнейшего развития страховщика, определены недостатки оптимального варианта привлечения дополнительных финансовых ресурсов и разработаны мероприятия по их устранению.

Ключевые слова: страховая компания, финансовый потенциал, бизнес–процесс, оптимальный вариант.

Формул: 0; рис.: 6; табл.: 1; библи.: 6

Вступ. Динамічність сучасних умов господарювання і зростання залежності від зовнішніх чинників змушують страхові компанії приділяти увагу не тільки підвищенню ефективності використання фінансових ресурсів, а й пошуку потенційних можливостей щодо їхнього нарощування. Ці потенційні можливості є складовою фінансового потенціалу страхових компаній, який є базисом у діяльності підприємств і повинен бути зорієнтований на динамічний розвиток. Важливими у процесі формування фінансового потенціалу є не стільки самі фінансові ресурси, скільки їхня структура і дієве поєднання джерел фінансування. Саме тому в основу формування і використання фінансового потенціалу страхових компаній має бути покладено системний підхід, орієнтований на забезпечення їх фінансової стабільності.

Аналіз останніх досліджень та постановка завдання. Сучасний менеджмент має значний теоретико–методологічний апарат дослідження фінансового потенціалу страховика, який дозволяє визначити його сутність та методи розрахунку, встановити оптимальне значення, розробити та реалізувати програми для підвищення фінансового потенціалу. Питання формування фінансового потенціалу та розвитку страхових компаній обґрунтували у своїх наукових працях вітчизняні науковці: В. Базилевич, В. Баранова, В. Боронос, А.

Василенко, Н. Внукова, О. Гаманкова, О. Журавка, О. Козьменко, Г. Кравчук, Н. Нагайчук, І. Ненно, В. Плиса, І. Приймак, Е. Терещенко, Н. Ткаченко, В. Федоренко, В. Фурман та інші. Разом з тим ще є достатня кількість невирішених проблем, які не дозволяють повною мірою використовувати наявний фінансовий потенціал страховика. Метою дослідження є розробка рекомендацій щодо удосконалення процесу залучення додаткових ресурсів, необхідних для підвищення фінансового потенціалу страхової компанії.

Результати дослідження.

Фінансовий потенціал страхової компанії є складною, динамічною характеристикою економічної системи, що сприяє визначенню результативності використання фінансових активів, досягненню індикативних, планових та прогнозних показників, у тому числі ліквідності, стійкості, прибутковості, платоспроможності тощо. Розгляд, дослідження та оцінювання існуючих взаємозв'язків та взаємовідносин дозволяє виокремити реальний (здіяний) та незадіяний фінансовий потенціал, сформулювати цілі, завдання та умови й перспективи його нарощування та суспільного розвитку [1, 2].

Базою дослідження обрано Приватне акціонерне товариство «Страхова компанія «АХА Страхування» (далі – ПАТ «СК «АХА Страхування») – один з лідерів на ринку ризикового страхування України, яка представлена на українському страховому ринку з 2007 року та входить до французької Групи АХА. Регіональна мережа страхової компанії «АХА Страхування» представлена в більш ніж 200 містах України, а агентська мережа нараховує більше 2 800 агентів. За результатами міжнародного незалежного опитування в першому півріччі 2015 року рівень задоволеності клієнтів якістю обслуговування в процесі врегулювання склав 91%.

Страхова компанія «АХА Страхування» спеціалізується на автострахованні (КАСКО), майновому страхуванні, страхуванні цивільно-правової відповідальності (ОСЦПВ), страхуванні від нещасних випадків, медичному страхуванні та інших видах страхування. В цілому компанія має ліцензії на здійснення 21 виду страхування [3].

Серед можливих шляхів підвищення фінансового потенціалу ПАТ «СК «АХА Страхування» особливу увагу слід приділити оптимізації бізнес-процесу фінансового забезпечення подальшого розвитку страховика, адже питання ефективного фінансового забезпечення відіграє провідну роль у накопиченні фінансового потенціалу [4].

З цією метою було виконано структурний аналіз зазначеного бізнес-процесу за стандартом IDEF0 методології SADT [5]. Первинним результатом стала побудова контекстної діаграми А-0, яка містить загальний опис бізнес-процесу (рис. 1).

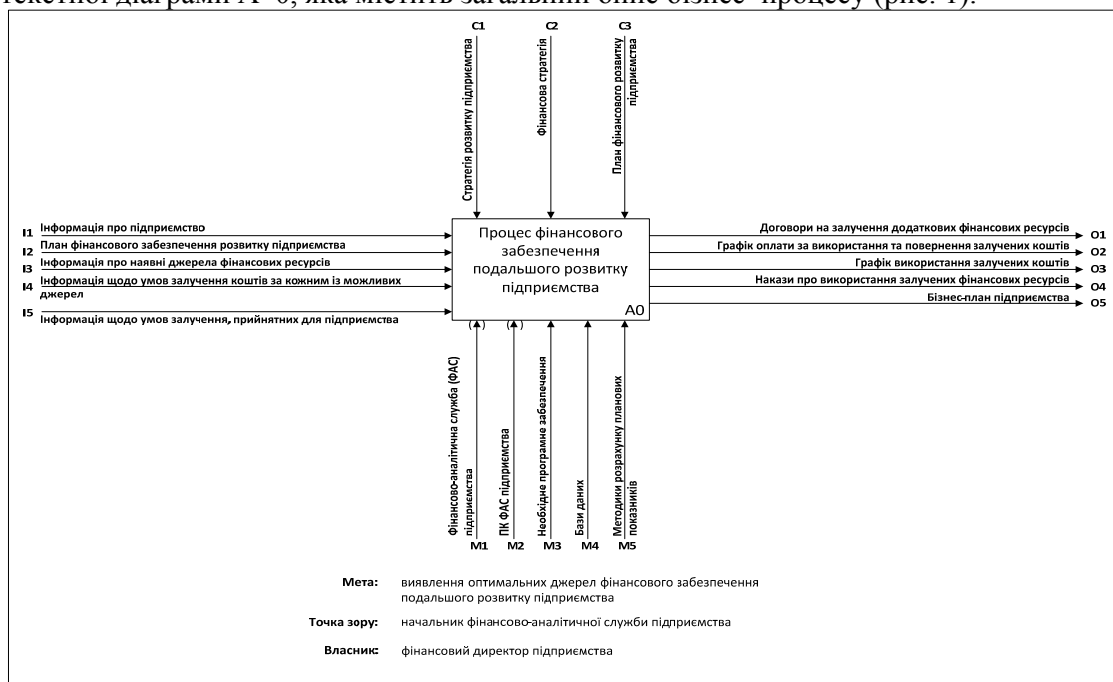


Рис. 1. Контекстна діаграма А-0 процесу фінансового забезпечення подальшого розвитку страхової компанії

Отже, основними входами бізнес-процесу фінансового забезпечення подальшого розвитку страховика є: інформація про досліджувану страхову компанію (I1); план фінансового забезпечення розвитку страховика (I2); інформація про наявні джерела фінансових ресурсів (I3); інформація щодо умов залучення коштів за кожним із можливих джерел (I4); інформація щодо умов залучення, прийнятних для страховика (I5). Основні виходи за результатами функціонування процесу: договори на залучення додаткових фінансових ресурсів (O1); графік оплати за використання та повернення залучених коштів (O2); графік використання залучених коштів (O3); накази про використання залучених фінансових ресурсів (O4); бізнес-план страховика (O5).

Управління бізнес-процесом відбувається через стратегію розвитку страхової компанії (C1), фінансову стратегію (C2) та план фінансового розвитку страховика (C3). Процес функціонує за допомогою таких механізмів: фінансово-аналітична служба страховика (M1); персональні комп'ютери працівників фінансово-аналітичної служби страховика (M2); необхідне програмне забезпечення (M3); бази даних (M4); методики розрахунку планових фінансових показників (M5).

Для глибшого аналізу бізнес-процесу було побудовано діаграму першого рівня декомпозиції A0, яка дає загальні уявлення про функціонування бізнес-процесу (рис. 2).

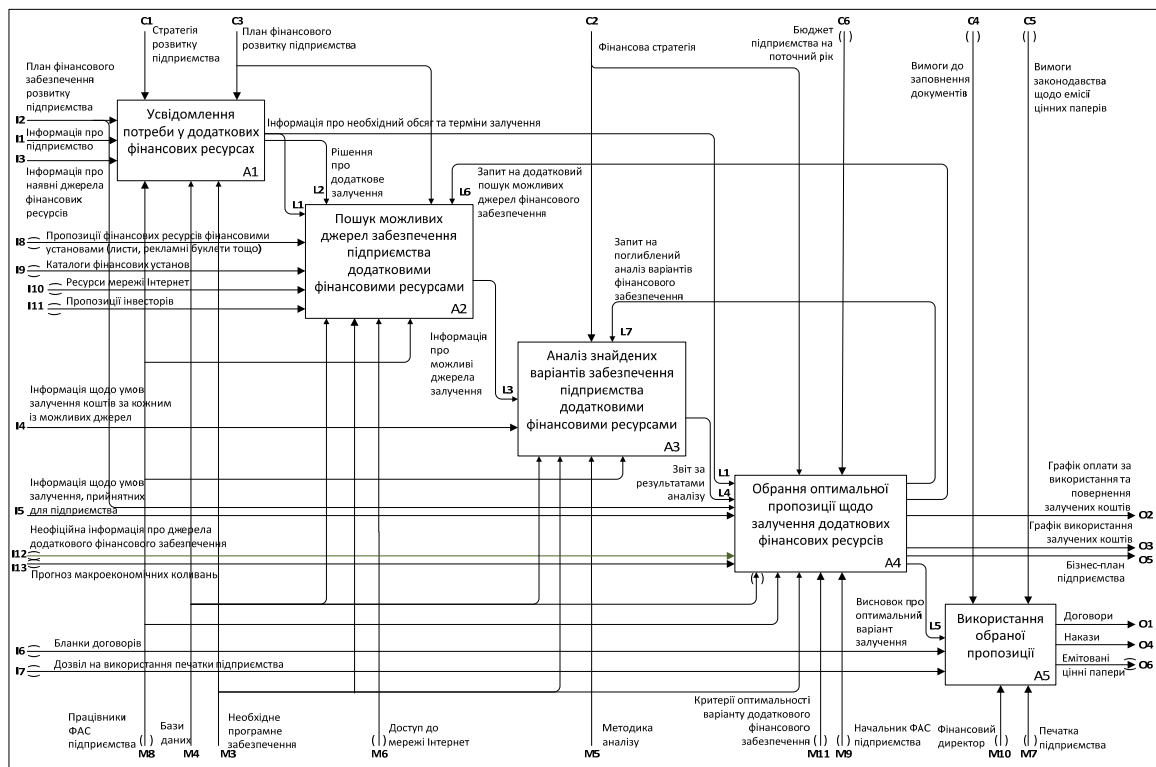


Рис. 2. Діаграма першого рівня декомпозиції A0 процесу фінансового забезпечення подальшого розвитку страховика

Отже, процес фінансового забезпечення подальшого розвитку страховика складається з п'яти активностей: усвідомлення потреби у додаткових фінансових ресурсах (A1); пошук можливих джерел забезпечення страховика додатковими фінансовими ресурсами (A2); аналіз знайдених варіантів забезпечення страховика додатковими фінансовими ресурсами (A3); обрання оптимальної пропозиції щодо залучення додаткових фінансових ресурсів (A4); використання обраної пропозиції (A5). Оскільки активність A4 є найвідповідальнішою у функціонуванні даного бізнес-процесу, адже від неї безпосередньо залежить його ефективність, то доцільно виконати подальшу деталізацію цієї активності як процесу (рис. 3).

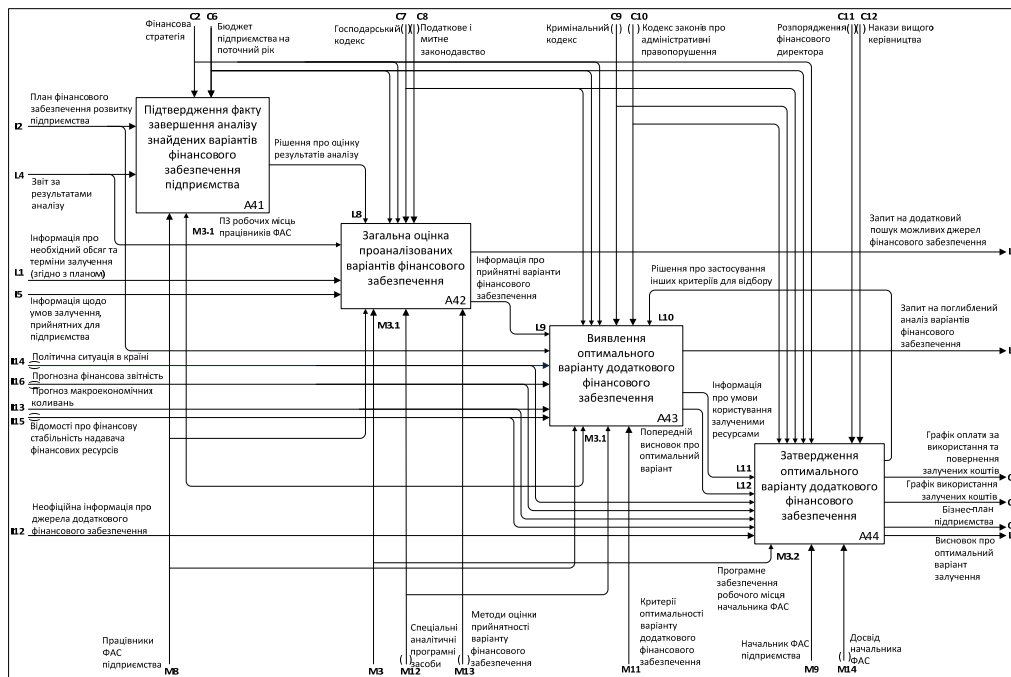


Рис. 3. Діаграма другого рівня декомпозиції A4 процесу фінансового забезпечення подальшого розвитку страхової компанії

Другий рівень деталізації дозволив виявити чотири основні активності процесу обрання оптимальної пропозиції щодо залучення додаткових фінансових ресурсів: підтвердження факту завершення аналізу знайдених варіантів фінансового забезпечення страховика (A41); загальна оцінка проаналізованих варіантів фінансового забезпечення (A42); виявлення оптимального варіанту додаткового фінансового забезпечення (A43); затвердження оптимального варіанту додаткового фінансового забезпечення (A44).

Аналіз діаграми другого рівня декомпозиції бізнес-процесу дозволив виявити два вагомих недоліки: високий ризик обрання неоптимального варіанту та великі витрати часу на обрання оптимального варіанту залучення додаткових фінансових ресурсів. Для того, щоб виправити визначені недоліки, необхідно, перш за все, дослідити можливі причини їх виникнення. З цією метою застосуємо діаграми Ісікава [6].

Серед визначених за допомогою діаграми Ісікава (рис. 4) можливих причин високого ризику обрання неоптимального варіанту залучення додаткових фінансових ресурсів головними є такі: неякісно визначені критерії оптимальності; інформація про надавача ресурсів може бути неправдивою/неповною; неправильно налаштовані аналітичні програмні засоби.



Рис. 4. Діаграма Ісікава для недоліку, що полягає у високому ризику обрання неоптимального варіанту залучення додаткових фінансових ресурсів

Серед визначених за допомогою діаграми Ісікава (рис. 5) можливих причин великих витрат часу на обрання оптимального варіанту залучення додаткових фінансових ресурсів головними є такі: недостатня вмотивованість працівників, застаріле апаратне та програмне забезпечення, неефективна організація трудового процесу.

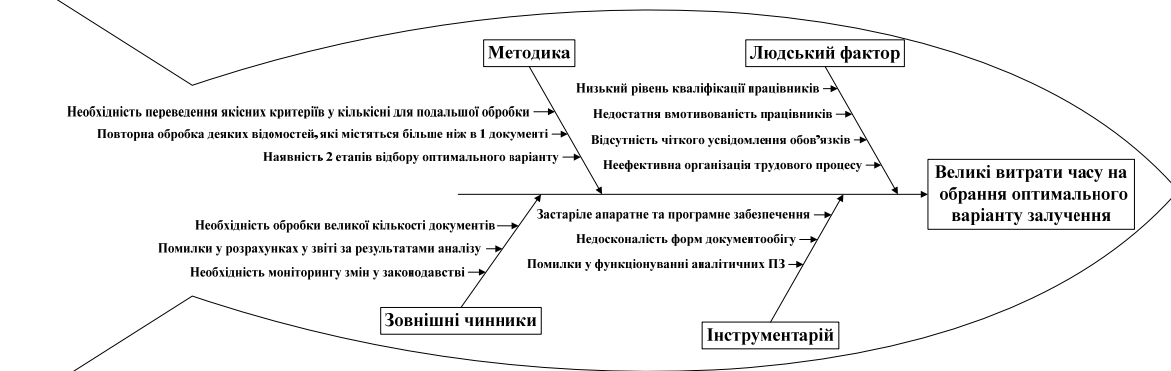


Рис 5. Діаграма Ісікава для недоліку, що полягає у великих витратах часу на обрання оптимального варіанту залучення додаткових фінансових ресурсів

Наступним кроком у виправленні визначених недоліків стало визначення можливих наслідків від їх виникнення для споживачів виходів процесу, а також заходів для поліпшення якості бізнес-процесу. Крім того, для кожного визначеного недоліку, було визначено значення експертних оцінок: важкості наслідків від недоліку (S), частоти виникнення недоліку (O), нездатності виявлення недоліку (D) та обчислено параметр ризику ($RPZ = S \times O \times D$). Результати було оформлено у вигляді FMEA-карти процесу обрання оптимальної пропозиції щодо залучення додаткових фінансових ресурсів (табл. 1) [6].

Таблиця 1

FMEA-карта процесу обрання оптимальної пропозиції щодо залучення додаткових фінансових ресурсів

Недоліки	Можливі наслідки	Головні причини	Можливі заходи для поліпшення якості бізнес-процесу	S	O	D	RPZ
Високий ризик обрання неоптимального варіанту	Упущена вигода від використання найкращої пропозиції щодо залучення коштів; невиконання фінансових планів страховика щодо оптимізації витрат на залучення коштів	Неякісно визначені критерії оптимальності	Залучення експертів до розробки критеріїв	9	6	9	486
		Інформація про надавача ресурсів може бути неправдивою / неповною	Додаткова перевірка або надання низького пріоритету при розробці критеріїв (у залежності від цінності інформації)				
		Неправильно налаштовані аналітичні програмні засоби	Залучити спеціаліста з налаштування даних програмних засобів				
Великі витрати часу на обрання оптимального варіанту залучення	Ризик несвоєчасного виконання планів страховика; перевтома працівників, що знижує їхню продуктивність праці	Недостатня вмотивованість працівників	Переглянути систему мотивації працівників	3	8	6	144
		Застаріле апаратне та програмне забезпечення	Оновити апаратне та програмне забезпечення				
		Неефективна організація трудового процесу	Провести відповідне навчання менеджерів				

Оскільки отримане значення показника *RPZ* для першого недоліку, що полягає у високому ризику обрання неоптимального варіанту залучення додаткових фінансових ресурсів, значно перевищує відповідне значення для другого недоліку, то можна зробити висновок, що він має вищий пріоритет у вирішенні.

За результатами проведеного аналізу можливих причин і наслідків виникнення недоліків бізнес-процесу, їх критичності, а також заходів для її зниження (FMEA) слід здійснити управління якістю процесу обрання оптимальної пропозиції щодо залучення додаткових фінансових ресурсів.

Представимо один із способів застосування виявлених у ході аналізу заходів для поліпшення якості бізнес-процесу за допомогою доповнення діаграми A4 (рис. 3) IDEF-описами цих заходів на рис. 6.

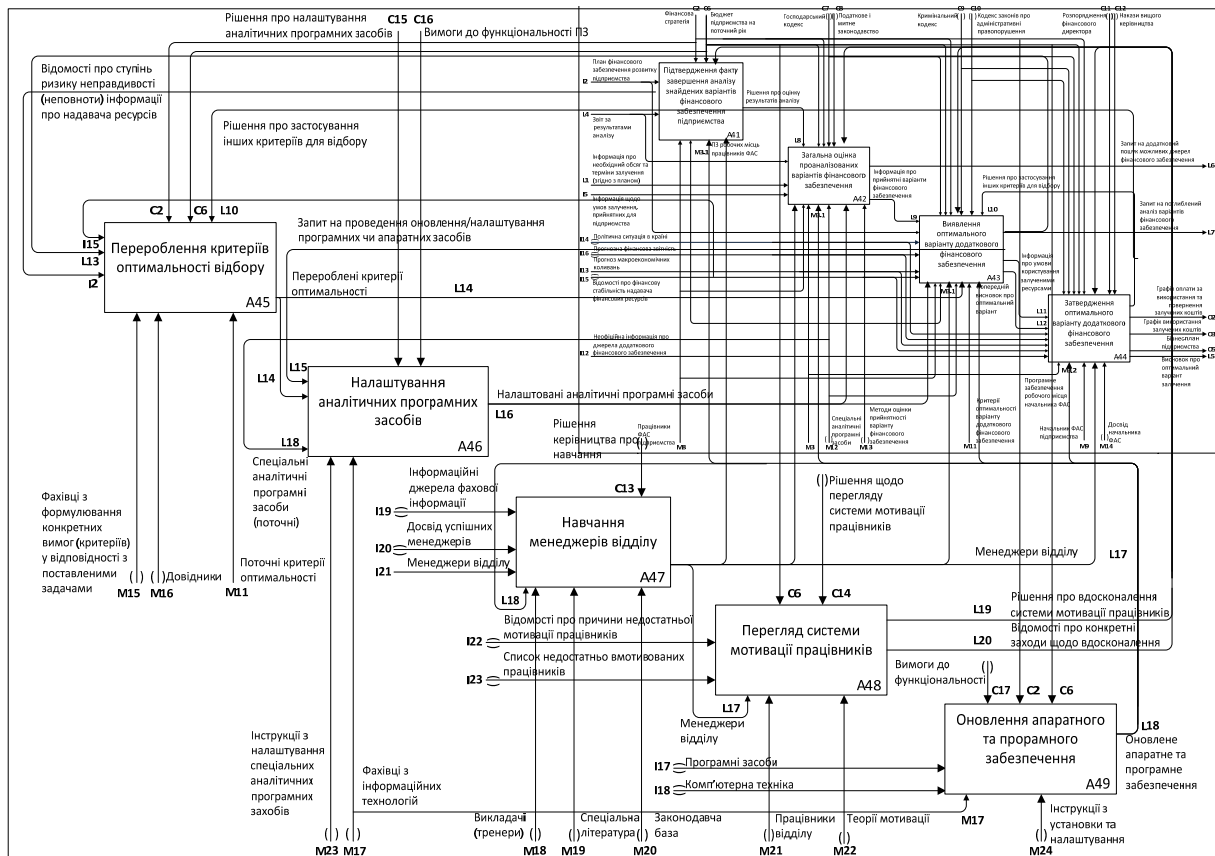


Рис. 6. Доповнена діаграма другого рівня декомпозиції A4 процесу фінансового забезпечення подальшого розвитку страхової компанії

Отже, для виправлення недоліку, що полягає у високому ризику обрання неоптимального варіанту залучення додаткових фінансових ресурсів, пропонується впровадити дві додаткові активності – A45 та A46 – у процес обрання оптимальної пропозиції щодо залучення додаткових фінансових ресурсів. Іншими словами, перероблення критеріїв оптимальності відбору (A45) із залученням фахівців з формулювання конкретних вимог (критеріїв) у відповідності з поставленими задачами та налаштування аналітичних програмних засобів (A46) фахівцями з інформаційних технологій дозволить знизити ризик обрання неоптимального варіанту залучення додаткових фінансових ресурсів.

Що стосується необхідності зниження витрат часу на обрання оптимального варіанту залучення додаткових фінансових ресурсів, то для цього пропонується провести навчання менеджерів фінансового відділу (A47), переглянути систему мотивації працівників (A48) та оновити апаратне та програмне забезпечення робочих місць (A49).

Висновки та подальші дослідження.

Таким чином, впровадження запропонованих заходів для виправлення недоліків бізнес-процесу обрання оптимальної пропозиції щодо залучення додаткових фінансових ресурсів дозволить підвищити фінансовий потенціал ПАТ «СК «АХА Страхування».

Література

1. Кучер, Г. В. Фінансовий потенціал як економічна категорія [Текст] / Г. В. Кучер // Актуальні проблеми економіки. – 2014. – № 9 (159). – С. 46–52.
2. Havrilyak, T. S. Infrastructure investment of insurance market [Text] / T. S. Havrilyak // Economics and management: challenges and perspectives : collection of scientific articles. – Vienna : «East West» Association for Advanced Studies and Higher Education, 2015. – P. 133–135.
3. АХА страхування: змінюємо стандарти [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://axa-ukraine.com>.
4. Azarenkova, G. Determining the level of competitiveness and financial capacity of the insurance company [Text] / G. Azarenkova, O. Golovko, K. Piddubna, D. Polurezov // European Journal of Service Management. – 2017. – Vol. 22, № 2. – P. 5–11.
5. Бондаренко, М. Ф. Моделирование и проектирование бизнес-систем: методы, стандарты, технологии [Текст] : учебное пособие / М. Ф. Бондаренко, С. И. Маторин, Е. А. Соловьёва. – Харьков : Компания СМІТ, 2004. – 272 с.
6. Реинжиниринг бизнес-процессов [Текст] : учебник / Н. М. Абдикеев [и др.]. – 2-е изд., испр. – Москва : Эксмо, 2007. – 592 с. – (Полный курс MBA).

Стаття надійшла до редакції 27.07.2017

*©Азаренкова Г. М., Головко О. Г.,
Добровольська І. О., Журавель Т. М*

References

1. Kucher, H. V. (2014). Finansovy potentsial yak ekonomichna katehoriia. *Aktualni problemy ekonomiky*, 9(159), 46–52.
2. Havrilyak, T. S. (2015). Infrastructure investment in the insurance market. *Economics and management: challenges and perspectives*, 133–135.
3. *AKHA strakhuvannia: zminiuiemo standarty*. Available at: <http://axa-ukraine.com>
4. Azarenkova, G., Golovko, O., Piddubna, K., & Polurezov, D. (2017). Determining the level of competitiveness and financial capacity of the insurance company. *European Journal of Service Management*, 22(2), 5–11.
5. Bondarenko, M. F. (2004). *Modelirovanie i proektirovanie bisness-sistem: metody, standarty, tekhnologii*. Kharkov: Kompaniia SMIT.
6. Abdikeev, N. M., Danko, T. P., Ildemenov, S. V., & Kiselev, A. D. (2007). *Reinzhiniring bisness-protsessov* (2nd ed.). Moskva: Eksmo.

Received 27.07.2017

*©Azarenkova G. M., Golovko O. G.,
Dobrovolskaya I. O., Zhuraviel T. M.*