

نقش هایپراتوماسیون در صنعت بیمه

(گفتگو با مدیر IT بیمه پارسیان)

نقش هایپراتوماسیون در صنعت بیمه در چارچوب اثرات همه‌جانبه تحول دیجیتال در صنایع مختلف قابل توضیح است. آنچه در ادامه می‌آید بخشی از گفتگوی مهندس حیدری مدیر فناوری اطلاعات بیمه پارسیان با روابط عمومی چارگون درباره هایپراتوماسیون است. روح‌الله حیدری مدیر فناوری اطلاعات و ارتباطات شرکت بیمه پارسیان حدود ۱۸ سال است که در واحد IT صنعت بیمه فعالیت می‌کند.

مدیر فناوری اطلاعات و ارتباطات شرکت بیمه پارسیان در ابتدای گفتگو درباره اینکه [هایپراتوماسیون چیست](#) چنین توضیح داد: در اینجا بحث هایپراتوماسیون و تحول دیجیتال مطرح است. سازمان‌ها می‌توانند از این ابزارها استفاده کنند تا بتوانند فرآیندهای درون سازمان خود را به گونه‌ای سازمان‌دهی کنند تا بتوانند تجربه مشتری خوبی را ایجاد کنند. از این رو همه شرکت‌ها در تلاشند که هوش مصنوعی (AI) و حداکثر خودسازی را در فرآیندهای داخل سازمان خود ایجاد کنند.

کلیک کنید

برای دریافت دمو



سابقه هایپراتوماسیون در صنعت بیمه چیست؟

مهندس حیدری با ذکر تجربیات خود در طراحی و تحلیل سیستم‌های شرکت‌های مختلف بیمه درباره سابقه اتوماسیون اداری در شرکت بیمه پارسیان چنین گفت: در حال حاضر ما در بیمه پارسیان از [نرم افزارهای اتوماسیون اداری](#) شرکت چارگون به خصوص در حوزه راهکار لجستیک دیدگاه استفاده می‌کنیم و می‌توان گفت به نوعی تمام فعالیت‌هایی که شرکت دارد در واحدهای اصلی با سیستم‌های اتوماسیون اداری در حال انجام است.

شرکت چارگون [نرم افزار BPMS](#) خودش را هم ارائه کرده که خیلی می‌تواند به سازمان‌ها کمک کند تا بتوانند فرآیندهای مدنظر خودشان را به صورت مکانیزه انجام دهند. سازمان‌ها اغلب فرآیندهای ثابتی ندارند و نرم افزار BPMS امکاناتی دارد که هر سازمان می‌تواند نوآوری‌های مخصوص خود را در آن پیاده کند. یعنی فرآیندهای مربوط به سازمان خودش را بسازد.

وی اشاره کرد که صنعت بیمه در حوزه‌ی مکانیزاسیون یک صنعت نوپا است که تا چند سال پیش فرآیندهای خودش را به صورت دستی انجام می‌داد. به گفته مهندس حیدری ماهیت بیمه یک ماهیت پیچیده‌ای است و با بقیه صنایع کمی تفاوت دارد. همیشه بیمه و بانک در کنار هم دیده می‌شوند. یعنی حساسیت بیمه نظیر حساسیت‌هایی است که در مسائل بانکی موجود است و صنعت بیمه یک صنعت فوق‌العاده پیچیده است.

متخصصین حوزه‌ی فناوری توانسته‌اند طی این چند سال در حوزه‌ی بیمه بسیار خوب عمل کنند و توانستند فرآیندهای پیچیده که در بیمه وجود داشت شامل بیمه‌نامه‌های پیچیده، محاسبات، آیین‌نامه‌ها را به صورت مکانیزه در سیستم‌هایشان پیاده کنند.

سیستم‌های عمومی مانند سیستم‌هایی که در حوزه مدیریت منابع انسانی یا مکاتبات اداری استفاده می‌شوند در همه صنایع ویژگی‌های مشترکی دارند. قطعاً عدم وجود این سیستم‌ها باعث مشکلات زیادی در شرکت‌ها می‌شود. بنابراین وجودش در صنعت بیمه بسیار مفید است.

مزیت هایپر اتوماسیون در صنعت بیمه

مهندس حیدری در خصوص مزیت‌هایی که هایپر اتوماسیون در صنعت بیمه ایجاد می‌کند به ایجاد تجربه خوب برای مشتریان اشاره کرد و ادامه داد: تمامی سیستم اتوماسیون اداری و سیستم‌های خودکاری که در هر سازمان امروزی استفاده می‌شود، هدف اصلی آن ایجاد یک تجربه‌ی خوب برای مشتریان صنعت است. بهبود تجربه مشتری مفهوم مهمی است که شرکت‌ها به دنبال آن هستند. تجربه مشتری بهتر در نهایت هم برای مخاطبان و مشتریان و هم برای کارکنان سازمان ارزش‌آفرینی می‌کند.

به گفته مدیر فناوری اطلاعات بیمه پارسیان مزیت هایپر اتوماسیون در ایجاد بهره‌وری از طریق تسهیل و تسریع فرآیندهای کسب‌وکاری صنعت بیمه است. او در این باره چنین گفت: ما نمی‌توانیم بگوییم که می‌توانیم یک تجربه‌ی خوب برای مشتری در خارج از سازمان ایجاد کنیم در حالی که در داخل سازمان با مشکلات فرآیندی دست و پنجه نرم

می‌کنیم. بنابراین لازم است که ابتدا داخل سازمان مدیریت فرآیندها بهینه شوند.

مهندس حیدری ادامه داد: تحول دیجیتال و حاکمیت فناوری می‌تواند در تصمیم‌گیری در سطوح مختلف به شرکت‌های بیمه کمک کند. یعنی در گذشته تصمیم‌های سازمان مبتنی بر تفکرات شخصی مدیران بود. اما قرنی که اکنون در آن هستیم، قرن اطلاعات است. یعنی حجم زیاد اطلاعات کسب و کار، تصمیم‌گیری هوشمند را مبتنی بر اطلاعات و هوش تجاری به ما اجبار کرده است. بنابراین وجود فناوری اطلاعات در شرکت می‌تواند کمک زیادی در تصمیم‌گیری به مدیران ارائه کند.

مقاله مرتبط: [هایپراتوماسیون در تحول دیجیتال](#)

سیر تحول دیجیتال در صنعت بیمه

از نظر مدیر فناوری اطلاعات بیمه پارسیان تحول دیجیتال در صنعت بیمه حضور چشم‌گیری دارد. به گفته او در صنعت بیمه ما باید سازمانی بسازیم که مبتنی بر داده حرکت کند. نکته‌ای که در خصوص داده مطرح می‌شود این است که داده تنها آن اطلاعاتی که در سیستم‌های خاص ذخیره می‌شود نیست.

داده حتی اطلاعاتی است که درباره رفتار و روحیه پرسنل می‌تواند از فیلم‌ها، صداها یا سوشال مدیا جمع‌آوری شود. بنابراین استخراج این داده‌ها به راحتی هم قابل انجام نیست. ولی با تکنولوژی‌های جدیدی که در حال حاضر وجود دارد مثل بخش AI و IOT می‌توان این دیتا را به دست آورد و در [بهترین سیستم اتوماسیون اداری](#) استفاده کرد.

از طرف دیگر IOT بستری برای استخراج داده فراهم می‌کند. برای مثال می‌توان به یک ابزار پوشیدنی هوشمند اشاره کرد که هنگامی که شخص آن را دستش می‌کند، از ضربان قلب، فشار خون، میزان خواب عمیق و خیلی از مسائل دیتایی را در اختیار قرار می‌دهد که آن دیتا می‌تواند برای خیلی از تصمیم‌گیری‌ها استفاده شود.

هوش مصنوعی و هایپراتوماسیون بیمه

به گفته مهندس حیدری هوش مصنوعی و کاربردهای آن هم می‌تواند نقش مهمی در استخراج دانش از داده‌های سازمانی داشته باشد. این دانش در همه صنایع قابل استفاده است. به عنوان مثال ما در صنعت بیمه در بحث‌هایی مانند بازاریابی می‌توانیم مشتریان خود را بخش‌بندی کنیم. یعنی به هر گروه از مشتری یک محصول خاص ارائه کنیم. مثلاً مشتریانی که در ماشین خود از رنگ خاصی استفاده می‌کنند یا سن خاصی دارند قاعدتاً علاقه‌مندی‌های خاصی هم دارند.

زمانی که در سازمان از نرم افزار اتوماسیون اداری استفاده کنیم، این قابلیت را به ما می‌دهد که آن بخش‌ها را هم کوچک‌تر کنیم. دنیا در حال حاضر به سمت شخصی‌سازی می‌رود یعنی برای هر شخصی آن محصولی که مورد نیازش است ارائه می‌شود. همه اینها فقط در صورتی ممکن است که ما نقش هایپراتوماسیون در صنعت بیمه جدی بگیریم. یعنی بتوانیم به خوبی از تکنولوژی‌های هوش مصنوعی (AI)، تحلیل داده و یادگیری ماشین (machine learning) استفاده کنیم.

همراهی یادگیری ماشینی با هایپراتوماسیون

مهندس حیدری درباره همراهی یادگیری ماشینی با هایپراتوماسیون خاطرنشان کرد: هایپراتوماسیون می‌تواند ترکیبی از تکنولوژی‌ها باشد. برای مثال یک کمپین بازاریابی را در نظر بگیریم. در گذشته به این صورت بود که کارکنان با هم جلسات متعدد برگزار و با یکدیگر صحبت می‌کردند و یک بخش مشتری را انتخاب می‌کردند.

از این طریق کمپین‌های تبلیغاتی را طراحی می‌کردند و برای آن دسته از مشتریان کمپین را اجرا می‌کردند. اکنون فناوری اطلاعات و تحلیل کلان داده به جایی رسیده که می‌تواند این نوع تصمیم‌گیری‌ها را هم ماشینی انجام دهد. زمانی فرآیندهای اداری در سازمان‌ها، دستی انجام می‌شد. کند بودن فرآیندها، عدم دسترسی به اطلاعات تجمیع شده و خطای بالای کاربری از مشکلات آن زمان بود.

رواج نرم‌افزارهای اتوماسیون و مدیریت فرآیندهای کسب‌وکار در ادارات و کارخانه‌ها اما شرایط را تغییر داد. اکنون به جایی رسیدیم که حتی آن کارهای فکری را هم که مورد نیاز شرکت هست می‌توان به ماشین داد. زمانی که ما هوش مصنوعی داریم که خیلی دقیق‌تر از ما می‌تواند تحلیل داده را انجام دهد، این نقطه تحول در هوش تصمیم‌گیری است که با کمک یادگیری ماشینی عمیق‌تر و گسترده‌تر می‌شود.

بنابراین این مباحثی که الان در دنیا مطرح است این است سطوح تصمیم‌گیری تعریف کنیم و اجازه دهیم در بعضی از این سطوح خود ماشین تصمیم بگیرد. شما فرض بکنید که به ماشین لرنینگ که طراحی کردید خیلی اطمینان دارید و می‌توانید تصمیم اجرا را در اختیار اتوماسیون قرار دهید.