



Branko Pavlović, predsednik Udruženja aktuara Srbije

■ Uobičajeno je da pod robotom podrazumevamo glomazan i skup hardver, čije uvođenje ostavlja vojsku radnika na ulici, ali RPA roboti su nešto sasvim drugo. Ne vide se, cena im je pristupačna i ne morate brinuti da će preuzeti Vaš posao. To su softverski alati, koji mogu da rade na Vašem ličnom kompjuteru i olakšaju i ubrzaju svakodnevni rutinski posao

Softverski roboti su zajedno sa Internetom stvari, Blockchain tehnologijom i veštačkom inteligencijom u poslednjih nekoliko godina vrlo često pominjani kao veliki potencijal za unapređenje procesa u oblasti osiguranja. U svetu već postoje primeri projekata u osiguravajućim kompanijama u koje su uključeni roboti. Kolumna će biti posvećena realizaciji ove tehnologije u praksi.

Engleski naziv za softverske robote je Robotics Process Automation, pa se skraćeno RPA vrlo često koristi i kod nas za ovu tehnologiju. RPA podrazumeva

# Roboti već pomažu osiguravačima

korišćenje softvera na nivou desktop kompjutera, bez programiranja, samo pomoću konfigurisanja softvera u cilju oslobađanja radnika od monotonih i repetitivnih zadataka. To malo podseća na rad sa excelovim makroima, ali za razliku od njih koji mogu da rade samo u excelu, softverski roboti mogu da rade istovremeno u više raznorodnih informatičkih tehnologija i da izvršavaju različite zadatke kao npr. otvaranje aplikacija, klikanje na odgovarajuća mesta u aplikaciji, kopiranje podataka iz jedne aplikacije u drugu, slanje elektronske pošte, itd.

Brojne osiguravajuće kompanije imaju raznorodne segmente informacionih sistema koji zbog različitih tehnologija u kojima su napravljene teško međusobno saraduju i razmenjuju podatke. RPA im pomaže da prevaziđu taj problem i vršeći ulogu posrednika između segmenata postižu da korisniku robotovih usluga izgleda da su segmenti integrisani u jedan sistem.

Najčešća primena u osiguravajućim kompanijama je u procesima preuzimanja rizika, obrade šteta i analizi podataka. Na trenutnom stepenu razvoja RPA, roboti najčešće obavljaju sledeće aktivnosti:

- Otvaraju aplikacije i loguju se u njih;
- Kopiraju i prenose podatke iz excel fajlova u informacioni sistem;
- Kopiraju i prenose podatke iz informacionog sistema u excel fajlove;
- Prenose podatke iz jednog segmenta informacionog sistema u drugi segment koji je napravljen u drugoj tehnologiji;
- Izvlače podatke iz dokumenta, kao npr. iz ulazne fakture i unose ih u informacioni sistem;
- Otvaraju elektronsku poštu, prepoznaju podatke i unose ih u informacioni sistem;
- Prebacuju fajlove sa ličnih kompjutera na servere;
- Prikupljaju podatke sa Interneta;
- Vršer jednostavnije obracune i
- Kreiraju izveštaje.

## Primeri korišćenja RPA u osiguravajućim kompanijama u svetu

1. Zurich Insurance, osiguravajuća grupa iz Švajcarske čija je godišnja premija oko 64 milijardi američkih dolara

Britanska kompanija specijalizovana za RPA, Blue Prism, značajno je unapredila proces zaključenja međunarodnih imovinskih ugovora u kompaniji Zurich Insurance. Pre implementacije RPA bilo je potrebno između 4 i 5 sati za oko hiljadu aktivnosti koje je trebalo izvršiti da bi se zaključio međunarodni imovinski ugovor. Robotizacijom se postiglo smanjenje vremena izvršenja na oko 1 sat, kao i značajno smanjenje napora koji su ulagali zaposleni u svim koracima tog procesa.

2. Farmers Insurance Group američka kompanija koja je deo Zurich Insurance grupe

Američka kompanija Pegasystems je uvela RPA u Farmers Insurance Group sa ciljem da unapredi proces izdavanja ponude za mala i srednja preduzeća. Rezultat jednogodišnje implementacije je zaista impresivan. Umesto 14 dana, koliko je ranije trebalo agentima za kompletiranje ponude prilagođene konkretnim potrebama manje kompanije, uvođenjem robota, proces je skraćen na oko 15 minuta i Farmers Insurance Group je ubrzo duplirao tržišno učešće.

3. Prudential Financial osiguravajuća grupa iz SAD čija je godišnja premija oko 54 milijardi američkih dolara

Na ovom slučaju, takođe je bila angažovana kompanija Blue Prism, ovoga puta na implementaciji RPA u unapređenju procesa isplate šteta. Za svaku isplatu štete, uvedeno je da robot automatski pretražuje da li oštećeni ima više polisa, proverava ispravnost broja polise i proverava da li je polisa negde vinkulirana ili založena. Implementacija je trajala samo 3 meseca, a donela je veliku uštedu kompaniji.

Uobičajeno je da pod robotom podrazumevamo glomazan i skup hardver, čije uvođenje ostavlja vojsku radnika na ulici, ali RPA roboti su nešto sasvim drugo. Ne vide se, cena im je pristupačna i ne morate brinuti da će preuzeti Vaš posao. To su softverski alati, koji mogu da rade na Vašem ličnom kompjuteru i olakšaju i ubrzaju svakodnevni rutinski posao. Jedino je još potrebno da "malo" sačekate da softverski roboti postanu standardna oprema radnog mesta osiguravajuće kompanije u Srbiji. ■

