

معاون فناوری و توسعه زیرساخت بیمه کوثر بیان کرد:

هنوز تا تحول دیجیتال فاصله داریم

این روزها همه‌جا صحبت از فناوری‌های نو و دیجیتالی شدن کارهاست. صنعت بیمه هم ناگزیر است خود را با این شرایط تطبیق دهد.

به گزارش سایت خبری پرسون، محمدرضا مومنی، معاون فن آوری و توسعه زیر ساخت بیمه کوثر تحول دیجیتال را یک امر درونی و فراتر از تغییر ابزار کار می‌داند. گفت وگویی وی را می‌خوانیم.

*به نظر شما آیا روند دیجیتالی شدن و حرکت به سمت فناوری اطلاعات در صنعت بیمه به‌درستی شکل گرفته و به درستی پیش می‌رود؟

قبل از اینکه پاسخ سوال شما را بدهم اجازه می‌خواهم تا درخصوص تحول دیجیتال چند کلمه‌ای صحبت کنم. امروز همه‌جا صحبت از تحول دیجیتال است و در بیشتر سمینارها، همایش‌ها و جلسات به موضوع مقایسه وضعیت صنعت بیمه و بانکداری در این زمینه پرداخته می‌شود.

تحول دیجیتال فقط به معنی تبدیل خدمات سنتی به ماشینی یا خدمات ماشینی ساده به پیشرفته‌تر نیست. حتی اگر ما خدمتی که یک دفتر نمایندگی بیمه به‌صورت حضوری ارائه می‌کند را به نحوی تغییر دهیم تا به‌صورت غیرحضوری انجام شود نمی‌توان گفت که تحول روی داده است؛ بلکه به‌نظر من فقط روش ارائه تغییر کرده و نوعی تسهیل در انجام خدمت اتفاق افتاده است. بنابراین به عقیده من، اکنون صنعت بیمه در مرحله تسهیل خدمات است و تا تحول دیجیتال فاصله بسیار دارد.

اگر بخواهیم تعریفی در این زمینه داشته باشیم می‌توانیم اینگونه بیان کنیم که تحول دیجیتال یک سلسله فرایندها درون یک سازمان یا سیستم است و شامل تمام ارکان یک سازمان می‌شود. درحقیقت، تحول دیجیتال مکانیزه باید در کسب و کار روی دهد که این تحول به برخی مقدمات و پیشران‌ها مثل فناوری‌ها، رقابت و رفتار دیجیتال در تعامل با مشتری نیاز دارد. پس تحول دیجیتال یعنی دیجیتالی شدن فرایندها و مفاهیم راهبردی آن مثل منابع ساختار سازمانی، استراتژی و اهداف.

با توجه به مطالبی که عرض کردم به اعتقاد من، از منظر اجرا، صنعت بیمه فعلا در حال دست‌وپنجه نرم کردن با پیشران‌های تحول دیجیتال است. در واقع، می‌توان گفت این تحول هنوز به درستی در این صنعت شکل نگرفته یا اصلا شکل نگرفته بلکه فقط در حال حاضر مقدمات کار فراهم شده است. در زمینه مفهوم تحول دیجیتال و تغییر رویکردهای تصمیم‌گیری و برنامه ریزی، با توجه به اینکه نسل جدید مدیران در صنعت بیمه را غالبا جوانترها تشکیل می‌دهند، عملا تلفیق تجربه پیشکسوتان خبره صنعت و نگاه جسورانه جوانترها اتفاقات خوبی را رقم خواهد زد و آینده خوبی پیش روی صنعت قرار دارد.

*در روند حرکت به سمت فناوری و دیجیتالی‌شدن، صنعت بیمه با چه مشکلاتی روبه‌رو است؟

مسایل این روند چند دسته می‌تواند باشد. برخی مشکل‌ها درون شرکت‌های بیمه هست و برخی بیرون. از مسایل درونی می‌توان به نگاه متفاوت به مفهوم تحول دیجیتال بین مدیران و سرعت کم تغییرات در پیشران‌های تحول دیجیتال مثل ضعف زیرساخت‌ها اشاره کرد. از سختی‌های بیرونی هم می‌توان به ضعف و نقص برخی دستورالعمل‌ها و قانون‌های بیمه‌ای که از قبل تدوین شده و در شرایط فعلی برای حرکت به سمت تحول دیجیتال بعضا نیاز به تغییراتی دارد، نیاز صنعت بیمه به بانک اطلاعاتی جامع، موضوع قانون‌گذاری برای اینشورتک‌ها و استارت‌آپ‌های فعال این صنعت و ایجاد تحول دیجیتال در مشتریان و ذی‌نفعان بیمه‌ای اشاره کرد.

به قول یکی از استادان این عرصه، معضل بزرگی که با آن مواجه هستیم این است که برخی مدیران فکر می‌کنند تحول دیجیتال با بهره‌مندی از فناوری اطلاعات تفاوتی ندارد. به تصور اینان تحول دیجیتال یک پروژه است که نیاز به برنامه جامع و یک ساختار جداگانه دارد و باید برون سپاری بشود. این نگاه باعث می‌شود تا تحول دیجیتال به خوبی شکل نگیرد.

در حقیقت، تحول دیجیتال یک مفهوم کلان برای سازمان است و با رویکردی چابک و هدف‌گذاری‌های کوتاه مدت و این نگاه که بخشی از یک پروژه است تحقق می‌یابد. بنابراین برای رسیدن به تحول دیجیتال باید این دیدگاه و رویکرد از بالاترین تا پایین‌ترین سطوح سازمانی در شرکت‌های بیمه و مشتریان آنها نهادینه شود.

نکته بعدی که می‌توان به آن اشاره کرد سرعت کم تبدیل فرایندهای فعلی به مدل دیجیتالی آن است. اساس صنعت بیمه مبتنی بر کارشناسی ریسک است که از دیرباز، این کار توسط نیروی انسانی انجام می‌شد و همچنان ادامه دارد. ولی اکنون، با پیشرفت فناوری، بسیاری از این کارشناسی‌ها قابلیت دیجیتالی شدن را دارند؛ یعنی می‌شود بر اساس علم روز، کارشناسی دیجیتالی انجام داد و از ابزارهایی مثل هوش مصنوعی، اینترنت اشیا و غیره برای آن استفاده کرد. البته این تحول نیازمند تغییر در زیرساخت‌های مشتریان، شرکت‌ها و سازمان‌های بیمه‌ای است.

*بی‌شک برای شکل‌گیری صحیح حرکت به سمت دیجیتالی شدن باید مبتنی بر فناوری اطلاعات فکر، قانون‌گذاری و بیمه‌گری کنیم. آیا این اتفاق در صنعت بیمه ما رخ داده و تفکرات در این زمینه تغییر کرده است؟

به نظر من، این نگاه که هر تصمیمی در هر سطحی که گرفته می‌شود باید تحولات آینده را پوشش دهد امروز در صنعت بیمه در حال شکل‌گیری است. این نشان می‌دهد که صنعت بیمه وارد مرحله جدیدی شده و اتفاقات خوبی در حال رخ دادن است. واقعا رویکردها تغییر یافته و بیشتر تصمیم‌ها و برنامه ریزی‌ها با چاشنی نوآوری و فناوری همراه شده است؛ هر چند برخی زیر ساخت‌ها هنوز کامل نیست و در اجرا، اشکال‌هایی وجود دارد که آن هم به عقیده من به علت تنوع بسیار زیاد خدمات بیمه، نیاز مشتریان و رقابت در این بازار است.

البته آنچه که بنده به‌عنوان چالش بیان کردم، هرکدام، به‌نحوی، در سطوح مختلف صنعت بیمه در حال بررسی و در دست اقدام است که نشان می‌دهد فعالان این عرصه به این مقوله توجه ویژه دارند. اکنون همه بخش‌های صنعت اعم از بیمه مرکزی ج.ا.ا به‌عنوان هسته مرکزی، سندیکای بیمه‌گران، شرکت‌های بیمه‌گر، شرکت‌های نرم‌افزاری فعال در صنعت، انجمن‌ها و تشکلهای مربوط به شبکه فروش شرکت‌های بیمه و همه و همه در حال ایجاد تغییرات لازم برای تحول دیجیتال هستند و انتظار داریم که در سال‌های آتی بخشی زیادی از صنعت بیمه این تحول را کاملاً اجرایی کرده باشد.