



آشنایی با فرآیندهای فناورانه برهم زننده نوظهور در صنعت بیمه

مدرس:
سید محمود شجاعی کیاسری





اطلاعات مدرس

سید محمود شجاعی کیاسری

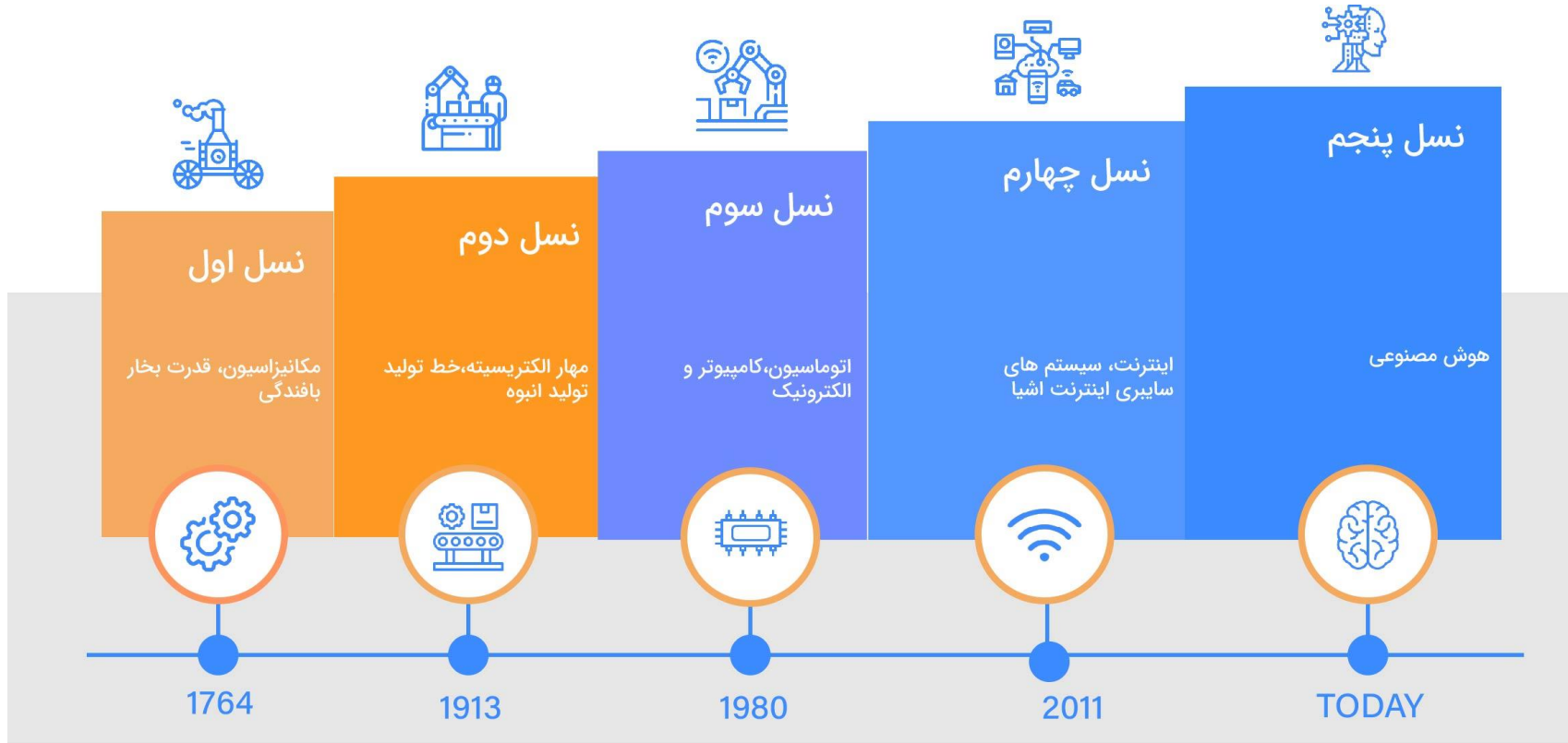
- مدیرعامل استارت‌آپ دانش بنیان ایزی بیمه
- رئیس هیئت مدیره شرکت دانش بنیان معماران عصر دانش (رتبه ۲ تولید نرم افزار سفارش مشتری)
- دارای نشان مشاور مدیریت بین‌المللی (CMC) از شورای بین‌المللی موسسات مشاوره مدیریت (CMC-Global)
- دبیر کمیسیون تحول دیجیتال نصر کشور
- مشاور تحول دیجیتال و هوشمندسازی کسب و کار





مقدمه

انقلاب های صنعتی





مسئله

ما نسلی هستیم،

وارث ساختارها، قوانین و نهادهای خلق شده براساس، اصول و قواعد قرن ۱۹

با تفکر، فرهنگ، مدل های ذهنی و پارادایم های قرن ۲۰

در حال تلاش برای ساخت دنیایی متناسب با قرن ۲۱





سوال

انقلاب های صنعتی چه تاثیری بر صنعت بیمه گذاشتند؟

الآن صنعت بیمه ما متناسب با کدام عصر است؟





مفهوم فناوری برهم زننده چیست؟

به طور خلاصه نوآوری برهم زننده، نوعی از نوآوری است که قادر به ایجاد یک شبکه ارزش (ایجاد ارزش برای مشتریان و سایر ذی نفعان بازار) و در نتیجه آن بازار جدید می شود. همچنین نتیجه این نوآوری، ایجاد اختلال در بازار و شبکه ارزش فعلی است؛ که این اختلال موجب از دست رفتن بازار برای شرکت های وابسته به شبکه ارزش فعلی می شود. اغلب نوآوری های برهم زننده نیز مبتنی بر یک فناوری برهم زننده هستند.





ویژگی های فناوری های برهم زننده

- ✓ یک تکنولوژی زمانی بر هم زننده محسوب می شود که استفاده از آن منجر به تولید محصولاتی با ویژگی های عملکردی متفاوت از ویژگی های دلخواه مشتریان موجود، شود.
- ✓ تکنولوژی های بر هم زننده، یافته های علمی ای هستند که پارادایم های محصول را تغییر می دهند و پایه ای برای ایجاد یک پارادایم جدید و رقابتی تر فراهم می سازند. تکنولوژی های بر هم زننده، موجب کسب پیشرفت های تصاعدی در ارزش و اعتبار نوآوری ها و محصولات و فرآیندها نزد مشتریان می شوند.





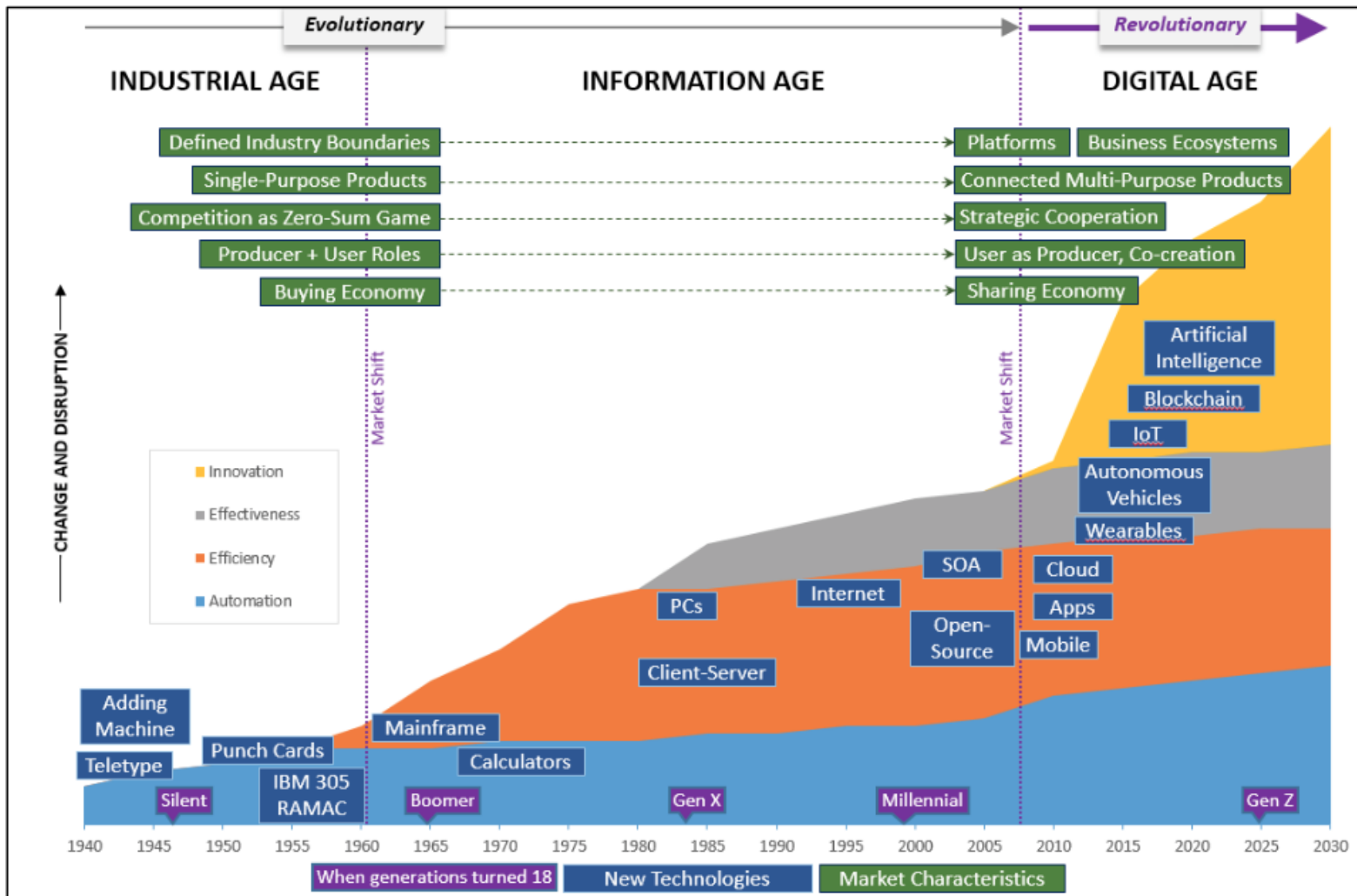
ویژگی های فناوری های برهم زننده

- ✓ این تکنولوژی ها، محصولاتی را تولید می کنند که بر تامین خواسته های مشتریان پیشتاز متمرکز هستند و معمولاً نتیجه زمان بندی درست و زمینه یک انتقال تکنولوژیک هستند. این زمانبندی به سختی قابل مدیریت کردن است ولی یک منبع عالی برای ایجاد مزیت رقابتی است.
- ✓ در حقیقت مهم ترین ویژگی فناوریهای برهم زننده، توانایی ارایه قابلیت های عملکردی جدید برای بهبود تجربه مشتریان است. فناوری های برهم زننده یکی از عوامل اصلی عبور از عصر اطلاعات به عصر دیجیتال هستند و عنصر جدایی ناپذیر تحول دیجیتال در صنایع محسوب می شوند.





عصرهای فناوری های نوظهور برهم زنده





بررسی تغییرات نگهداری و تعمیرات در انقلاب های صنعتی

نگهداشت ۱.۰ تا نگهداشت ۴.۰
ظهور مدیریت دارایی فیزیکی



۱- نگهداشت از نوع واکنشی ۲- به نوع پیش گیری ۳- نوع مبتنی بر شرایط ۴- رویکرد پیش گویانه و رویکرد تجویزی



تأثیر فراروندهای فناورانه بر هم زنده نوظهور

- تقویت صنعت بیمه سنتی
- توسعه اکوسیستم صنعت بیمه نوین
- دستیابی صنعت بیمه به صنایع جدید و حرکت به سمت اکوسیستم بازتر و فرابیمه ای
- بیمه و فناوری در حال ادغام هستند
- توسعه صنعت بیمه کارآمدتر، سازگارتر، متعادل تر و انسانی تر
- بهبود روندهای نظارتی و تنظیم گرانه
- کاهش ریسک شرکت های بیمه گر
- افزایش کیفیت خدمات بیمه (تسهیل بیمه مبتنی بر سناریو، سفارشی سازی محصول، بهینه سازی خدمات، پذیره نویسی هدفمند و تسویه آنی خسارت)
- ارائه محصولات با فرکانس بالاتر و قیمت های پایین تر و توسعه خدمات مالی





برهم زندگی در کل زنجیره ارزش صنعت بیمه

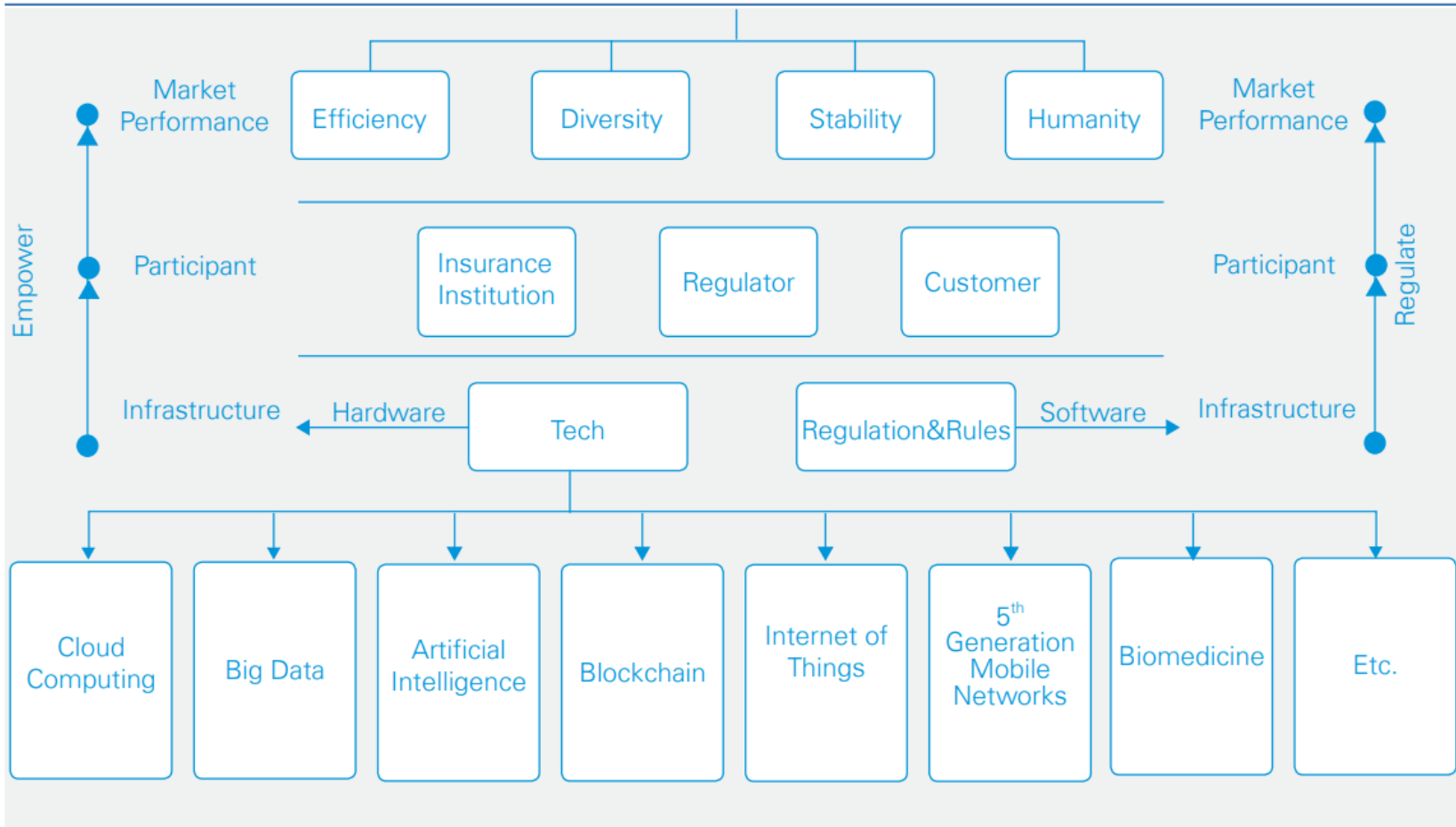




مدل ساختاری بیمه نامه متناسب با عصر حاضر



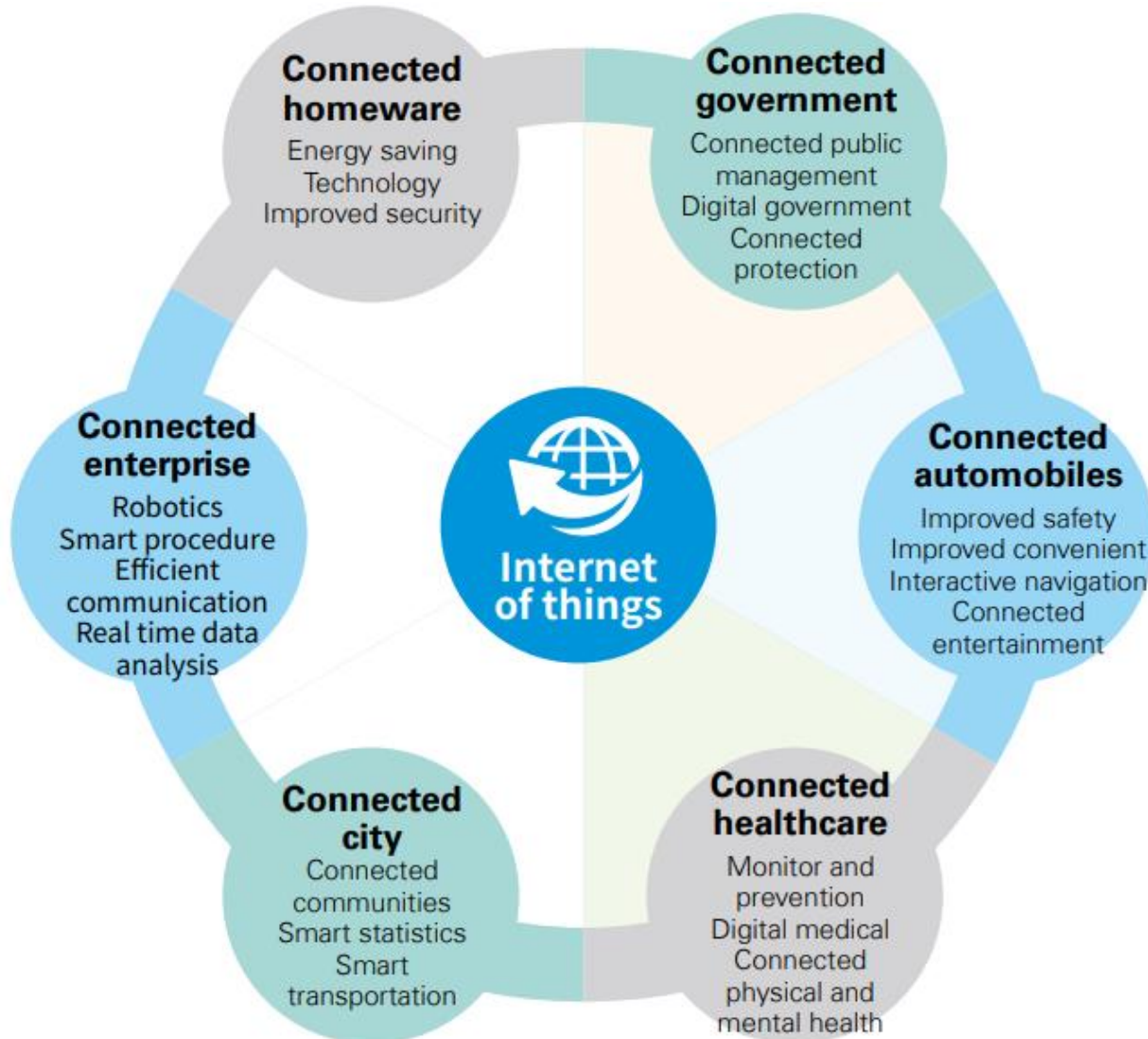
New Insurance





اینترنت اشیا

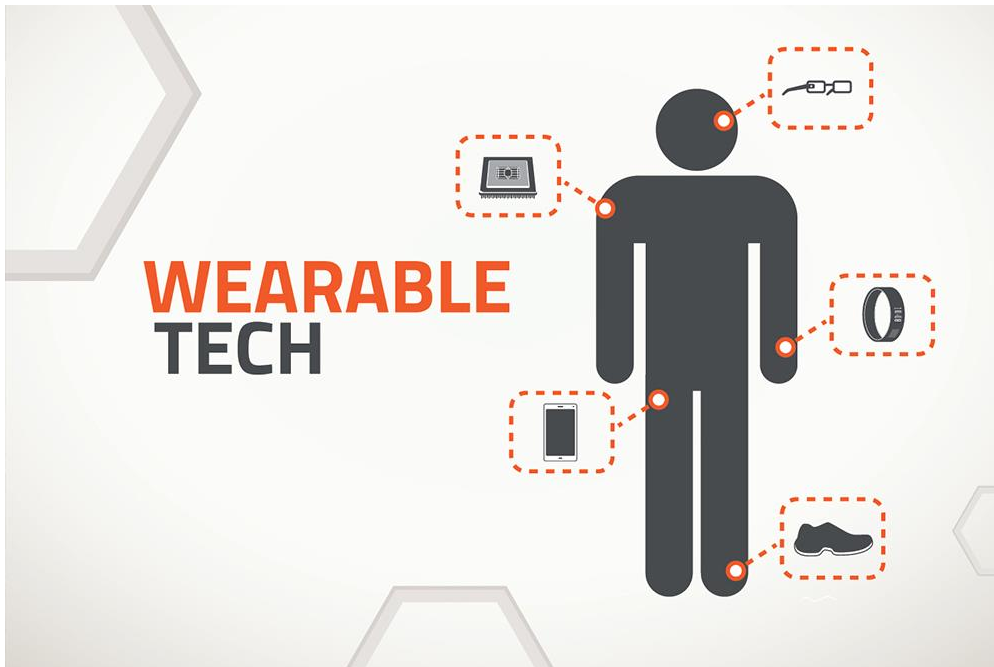
The Internet of Things





گجت های پوشیدنی

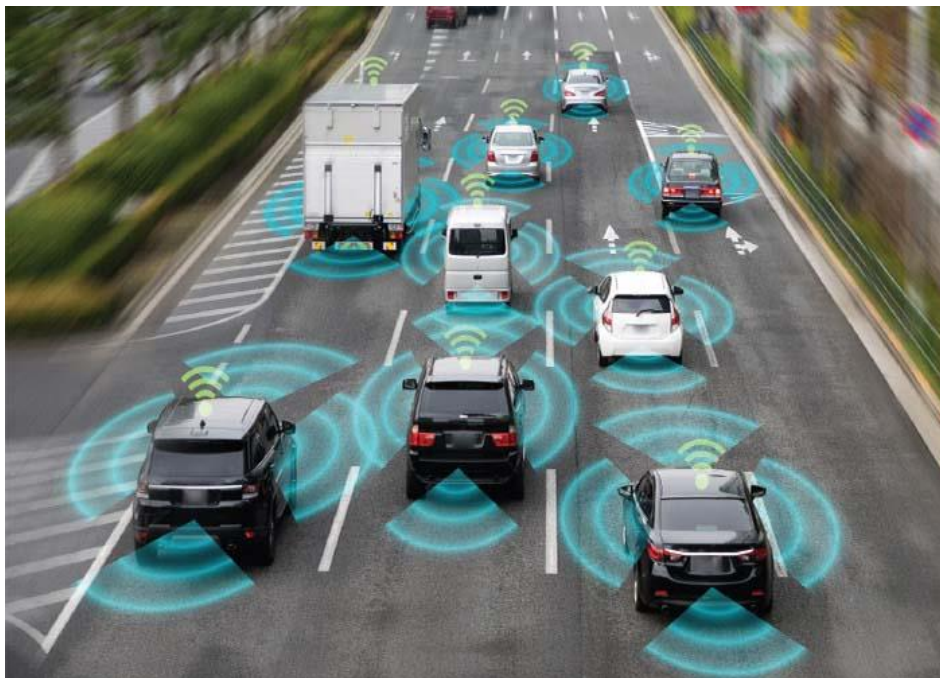
به کارگیری پوشیدنی‌های سلامت از ابعاد مختلفی مانند ارزیابی ریسک، فرایندهای بیمه‌گری، کنترل خسارت و کاهش هزینه‌ها و زمان، در طراحی محصولات بیمه زندگی و درمان موثر است. لذا، بیمه‌گران زندگی و درمان، بایستی علاوه بر مدنظر قرار دادن این فناوری‌ها در طراحی و ارائه محصولات، آمادگی لازم را در مقابله با چالش‌هایی نظیر مدیریت داده‌ها، ایجاد زیرساخت‌های لازم، حفظ حریم خصوصی و امنیت داده‌ها داشته باشند. در این راستا، ضروری است در مراحل اولیه برنامه‌ریزی این فناوری‌ها، استراتژی‌هایی را مانند افزایش آگاهی و ترغیب مشتریان به استفاده از این فناوری‌ها، مشارکت با شرکت‌های حوزه سلامت، امنیت داده‌ها، نوآوری در محصولات، کنترل خسارت و فرایندهای بیمه‌گری به کار گیرند.





تله ماتیک

شرکت‌های بیمه می‌توانند از تله ماتیک برای نظارت بر رفتار راننده استفاده کنند و به آن‌ها اجازه می‌دهد تا عوامل خطر را با دقت بیشتری تعیین کنند و بر اساس آن حق بیمه را تنظیم کنند. دستگاه‌های تله‌ماتیک همچنین می‌توانند گزارش دهند که یک وسیله نقلیه در مکانی خارج از یک منطقه تعیین شده استفاده می‌شود.



به عنوان مثال، Nationwide، یکی از بزرگترین شرکت‌های بیمه ایالات متحده، انتظار دارد که ظرف چند سال، حدود ۷۰ درصد از بیمه نامه‌های جدید صادر شده خودرو بر اساس استفاده یا رفتار باشد. این روند، بیمه‌گران را ملزم به استفاده از مدل‌های تحلیلی پیشرفته و الگوریتم‌های یادگیری ماشینی برای تجزیه و تحلیل در زمان واقعی، حجم عظیمی از داده‌های تولید شده توسط خودروهای متصل و حسگرهای تلفن می‌کند. این به آن‌ها امکان می‌دهد تا پیشنهادات بیمه شخصی‌سازی شده‌ای را ایجاد کنند که برای هر مشتری منفرد طراحی شده است. علاوه بر این، تله‌ماتیک فرصتی را برای شرکت‌های بیمه فراهم می‌کند تا در زمان واقعی یا تقریباً واقعی، با پایگاه مشتریان خود درگیر شوند و خدمات تکمیلی شخصی و سایر اطلاعات مرتبط را به آن ارائه دهند.



خانه های هوشمند

- ✓ شرکت های بیمه در عصر جدید، شیفته ابزارهای هوشمندی هستند که می توان به کمک آن ها شرایط خانه را کنترل کرد.
- ✓ واقعیت این است که خانه های هوشمند اصولاً خانه های امن تری هستند و حتی اگر خطری آن ها را تهدید کند، کنترل خطر به واسطه حضور ابزارهای هوشمند، ساده تر خواهد بود. به همین خاطر است که بیمه گران هم از چنین ابزارهایی استقبال می کنند.
- ✓ بسیاری از شرکت های بیمه به خانه های هوشمندی که به لحاظ ایمنی، به ابزارهای هوشمند مجهز هستند تخفیف هایی در زمینه حق بیمه می دهند. برخی از آن ها حتی با تخفیف، این ابزار را در خانه بیمه گزار نصب می کنند و به این ترتیب مشتری را تشویق می کنند که از ابزارهای هوشمند استفاده کند.



- حس گرهای دود و مونوکسید کربن
- کنترل گرهای تلفنی
- آژیرهای دزدگیر

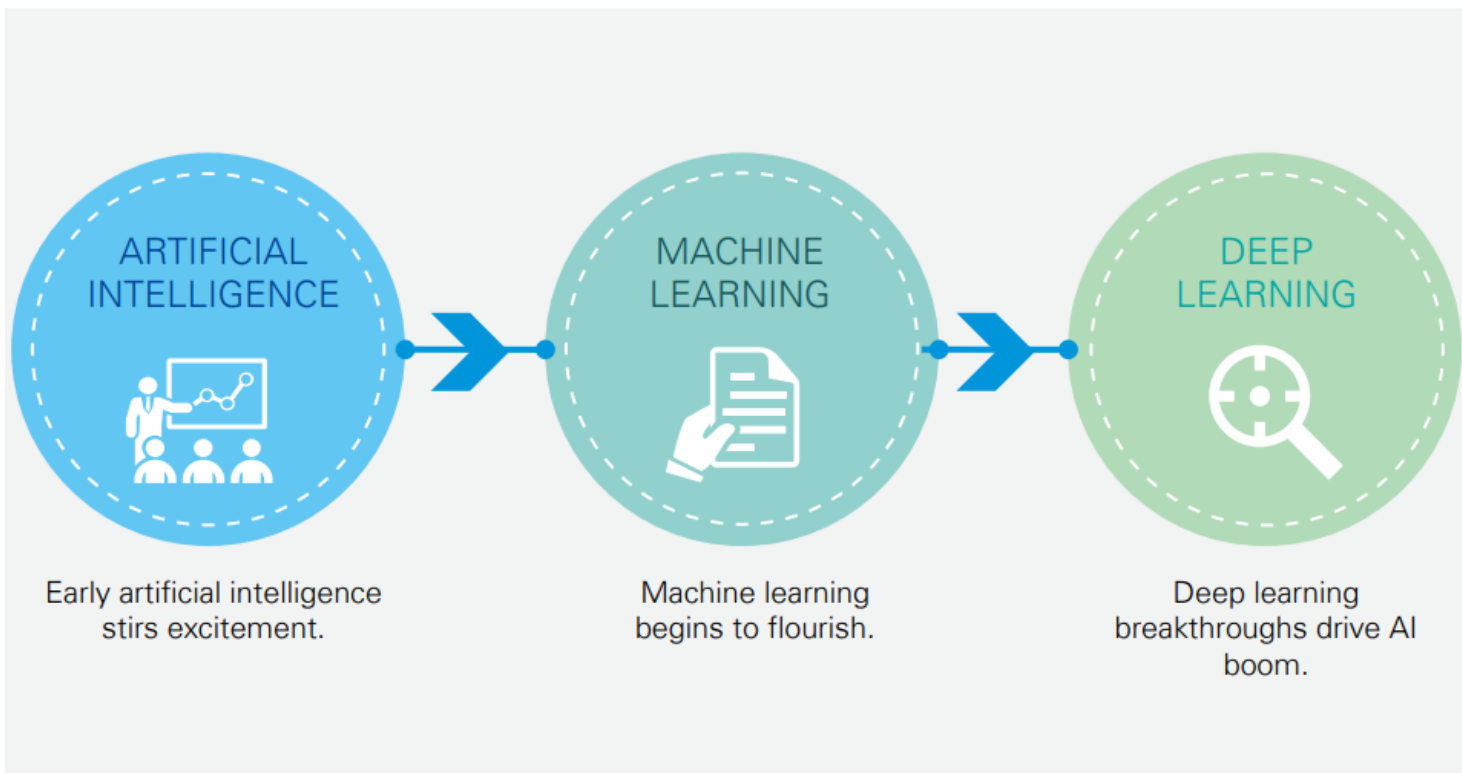




هوش مصنوعی

Artificial Intelligence

شاخه ای از علوم کامپیوتر که نظریه ها، روش ها، تکنیک ها و سیستم های کاربردی برای شبیه سازی، گسترش هوش انسانی را مطالعه و توسعه میدهد





هوش مصنوعی

Artificial Intelligence

تحولات فعلی در زمینه هوش مصنوعی مبتنی بر محاسبات ابری و داده های بزرگ است.

- **تعامل هوشمند با مشتریان**

برنامه های کاربردی هوش مصنوعی که با مشتریان تعامل دارند به شرکت های بیمه در زمینه های جذب مشتری آنلاین، بازاریابی و ارتقاء، خدمات مشتری و اتوماسیون خسارت کمک کرده اند

- **درپذیره نویسی و مطالبات**

برنامه های کاربردی هوش مصنوعی میتوانند صحت اطلاعات ارائه شده توسط مشتریان (مانند اسناد، ضبط ها و تصاویر) را تعیین و ثبت کنند و در نتیجه سرعت عملیات را افزایش داده و خطر تقلب بیمه ای را کاهش دهند.

- **هوش مصنوعی شناسایی خسارت های جعلی صنعت بیمه را راحت کرده است**

هوش مصنوعی الگوی ریسک هایی را که ممکن است توسط بیمه گران انسانی نادیده گرفته شود، شناسایی می کند و کیفیت کلی ارزیابی ریسک را افزایش می دهد)

- **تاثیر توسعه هوش مصنوعی بر بیمه**

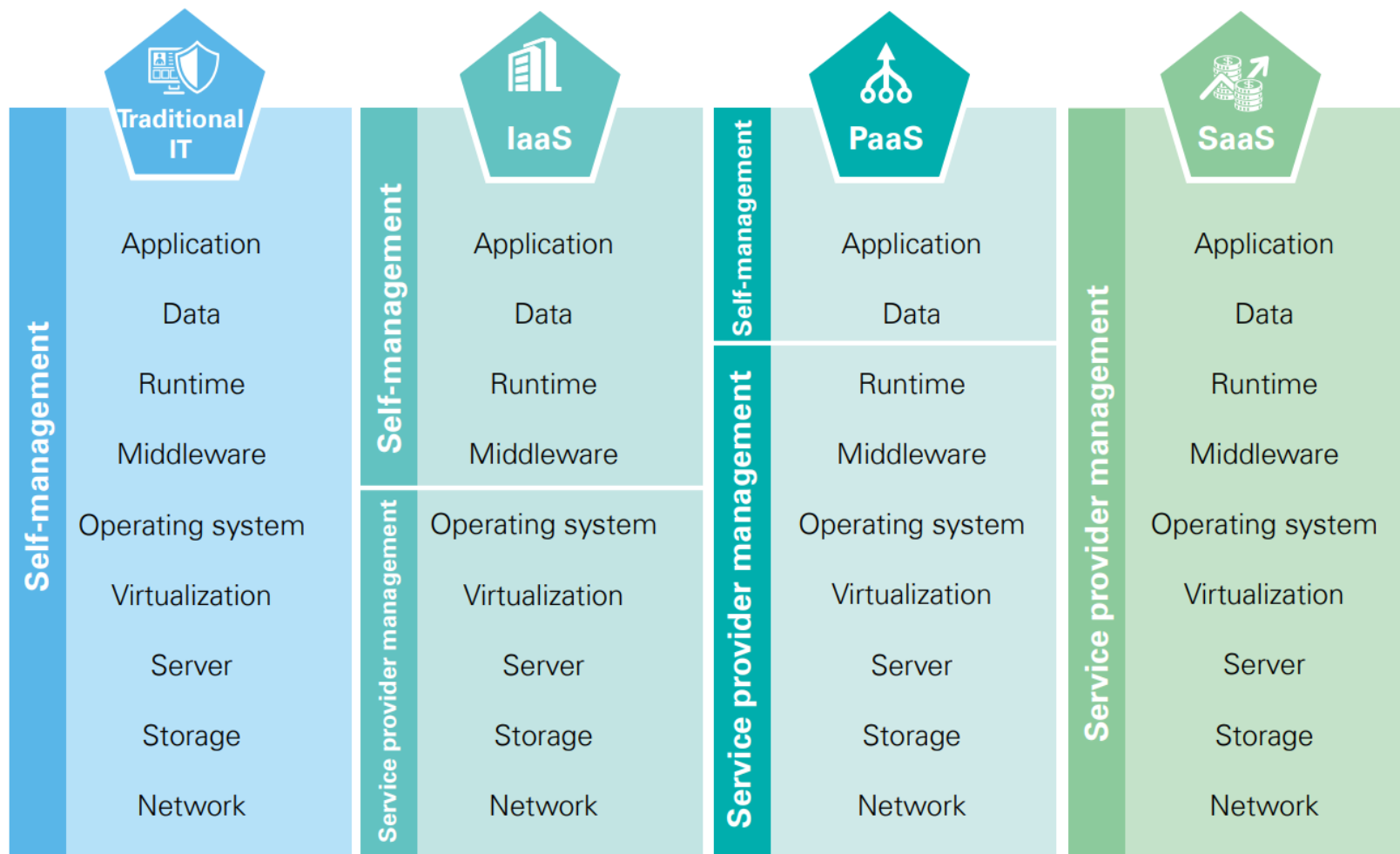
اینسورتکی ها باید درک کنند که چطور حضور فزاینده ربات ها در زندگی روزمره و صنایع مختلف باعث تغییر ریسک، تغییر انتظارات مشتری و ایجاد انگیزه جدید برای تولید محصولات تازه خواهد شد.





رایانش ابری

Cloud Computing





رایانش ابری

Cloud Computing

مسئله رایانش ابری برای شرکت‌های بیمه امری فراتر از به کارگیری فناوری اطلاعات است. رایانش ابری می‌تواند بزرگ‌ترین و پیچیده‌ترین مسایل کسب و کار را با آخرین فناوری‌ها برای اهالی بیمه حل و فصل کند.

- **بهبود سرعت بازار** (چابکی، سرعت انجام پروژه ها، رقابت پذیری بالاتر)
- **نوآوری موثر** (نوآوری مداوم، تست سریع و کم هزینه نوآوری ها، تسهیل توسعه همکاری های نوآورانه)
- **افزایش سرعت رشد کسب و کار** (تست سریع مدل های کسب و کاری جدید، نرخ تبدیل بهتر، شناخت بهتر مشتریان)
- **کاهش هزینه های عملیاتی**
- **توسعه جهانی**

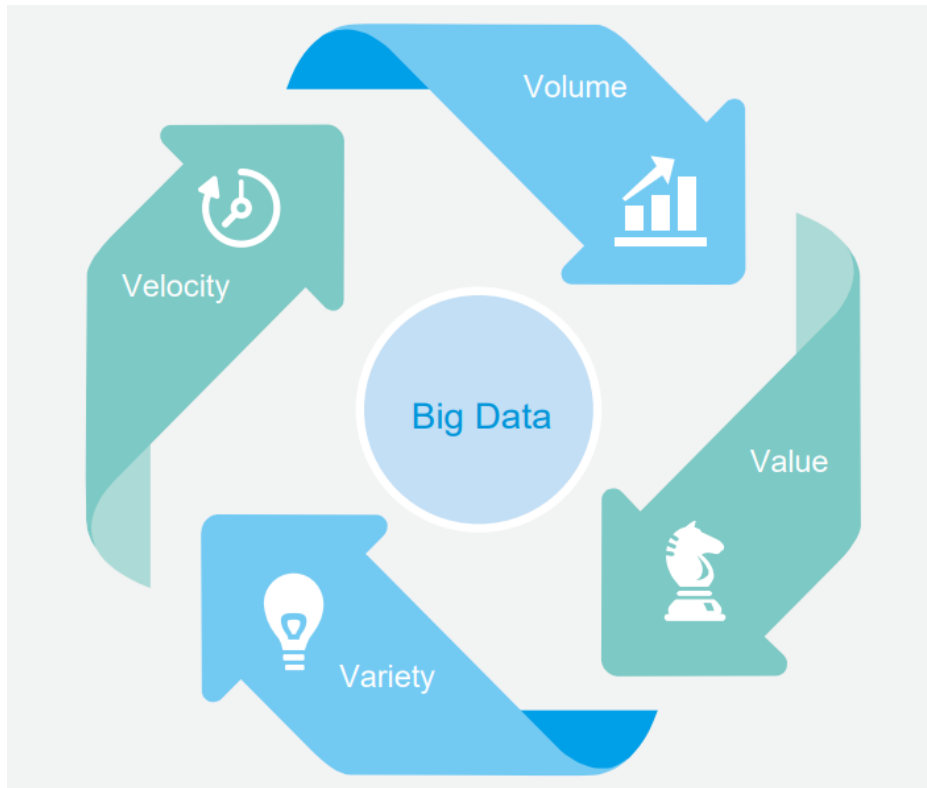




کلان داده

Big Data

کلان داده به مجموعه داده هایی اطلاق میشود که آنقدر بزرگ هستند که نمیتوانند توسط ابزار های نرم افزاری معمولی در یک بازه زمانی قابل قبول ضبط، مدیریت و پردازش شوند.



- داده های ساخت یافته
- داده های نیمه ساختاریافته
- داده های بدون ساختار





کلان داده در بیمه

Big Data

کلان داده نیزبخش مهمی از زیرساخت زیربنای توسعه مداوم صنعت بیمه

- **کسب بصیرت مشتری**
تعیین تجربه مشتری و تبدیل مشتری به کانون جذب یک شرکت برای سازمان ها از اهمیت بالایی برخوردار است.

- **تشخیص تقلب**
کلاهبرداری در بیمه یک اتفاق رایج است. پرونده استفاده از کلان داده برای کاهش تقلب بسیار موثر است.

- **محصولات بیمه ای جدید**
بیمه آب و هوا بر اساس تجزیه و تحلیل داده های هواشناسی
بیمه درمانی مبتنی بر مدیریت سلامت بر اساس داده های ورزشی ثبت شده توسط پوشیدنی ها. دستگاه ها
بیمه حمل و نقل بازگشت بر اساس تجزیه و تحلیل داده های مرور وب و رفتار خرید مشتری

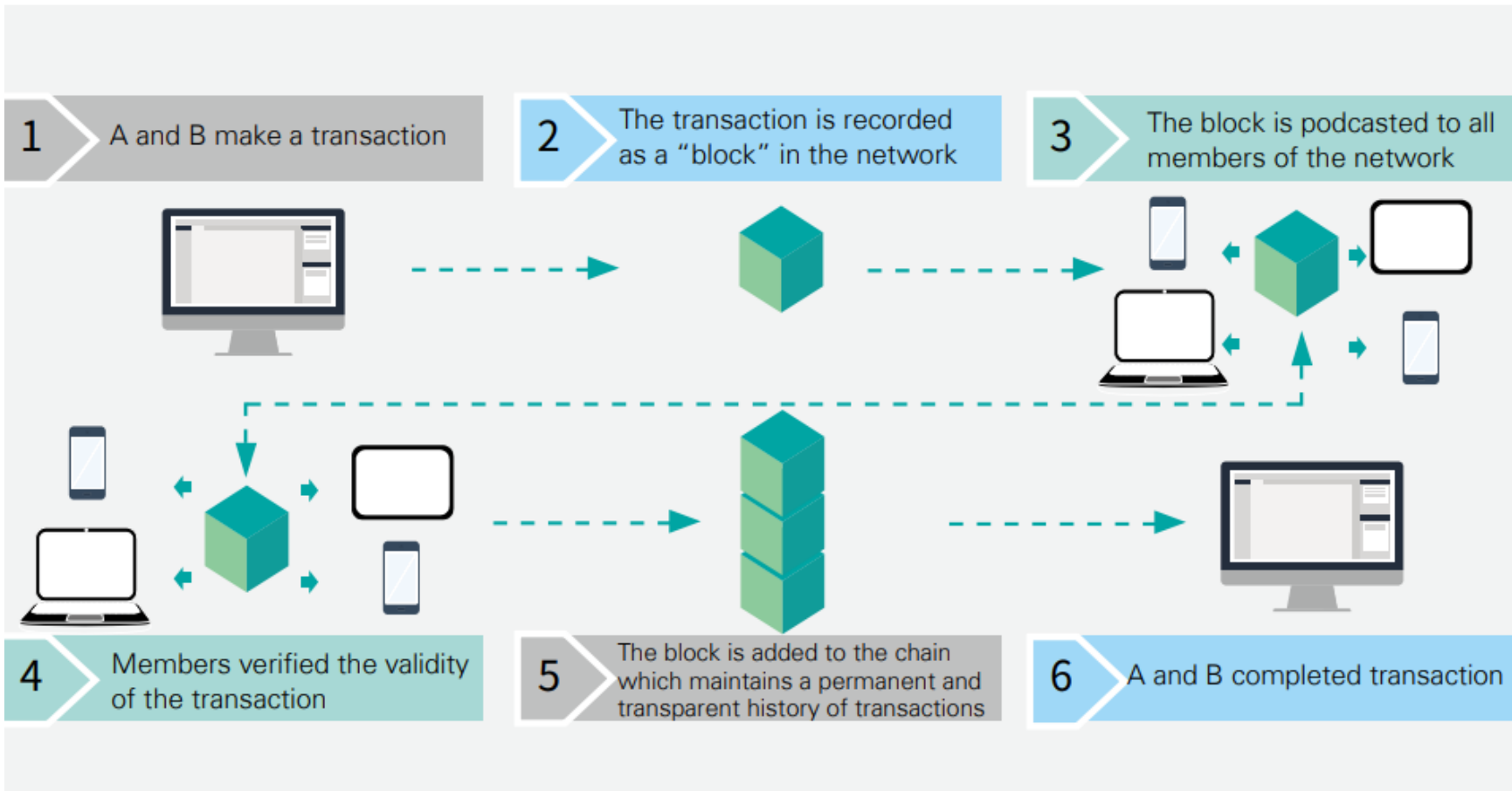




زنجیره ی بلوکی

Blockchain

شش ویژگی: تمرکززدایی، بازبودن، شفافیت، ناشناس بودن، تغییر ناپذیری داده ها و استقلال





قراردادهای هوشمند

Smart Contract

قرارداد هوشمند پدیده‌ای مبتنی بر بلاکچین است که بر دنیای کسب‌وکار تاثیر داشته است. یک برنامه کامپیوتری شرایط توافقنامه را تعیین می‌کند و یک قرارداد هوشمند با رعایت قوانین از پیش تعیین شده بطور خودکار توافقنامه را اجرا می‌کند. این بدان معناست که کلیه معاملات بطور خودکار از طریق کد انجام می‌شوند که این پدیده جلوی ورود هر شخص ثالثی به توافق را می‌گیرد.



- ✓ تقلب کمتر بواسطه شفافیت
- ✓ اتوماسیون
- ✓ تسریع رسیدگی به خسارت
- ✓ محافظت از اسناد بیمه نامه
- ✓ ارزیابی ریسک





زنجیره ی بلوکی در بیمه

Block Chain

- اقدامات چندین طرف را با هزینه کم در یک بازار آنلاین هماهنگ کند.
- در حوزه بیمه هم‌تا به هم‌تا (P2P بلاکچین قادر است با خودکار کردن وظایف و نگهداری وجوه در قراردادهای هوشمند، مدل‌های P2P موجود، از جمله مدل دوطرفه و متقابل را تقویت کند.
- این امکان را فراهم می‌کند تا معاملات را برای پرداخت حق بیمه یا مطالبات سریع، به روشی آسان و ارزان انجام دهیم
- ایجاد اتوماسیون در پرداخت خسارت
- انتقال هر نوع شواهد دیجیتالی برای پذیره‌نویسی، از جمله استفاده از پرونده الکترونیک سلامت
- بیمه اتکایی
- بیمه دارایی‌های دیجیتال
- بیمه‌های درمانی و سلامت (حفظ محرمانه، مدیریت دسترسی و اشتراک گذاری سوابق بیمار)
- شکاف‌های نظارتی و تشخیصی (اتوماسیون ارتباطات و رفع کندی‌های زمینه ساز ثقلب، سابقه ایمن، شفاف و قابل ردیابی)

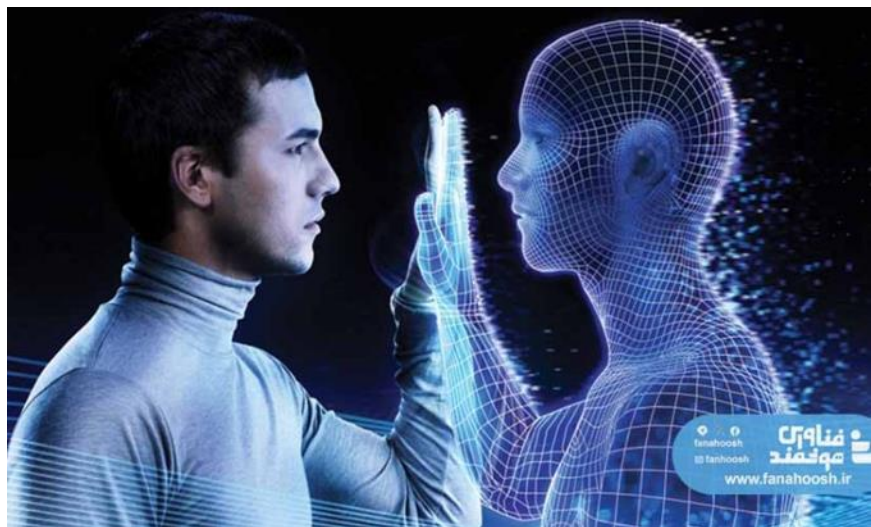




همزاد دیجیتال

Digital Twins

هدف اصلی: شبیه‌سازی، ادغام، آزمایش، نظارت و نگهداری محصولات، سیستم‌ها، فرآیندهای فیزیکی در دنیای واقعی



طبق مطالعات موسسه اکسنچر، تنها ۲۵ درصد از مدیران عامل شرکت‌های بیمه‌ای با مقوله جهان آینده‌ای و فناوری همزاد دیجیتال آشنا هستند





حوزه‌های کاربرد همزاد دیجیتال در بیمه

Digital Twins

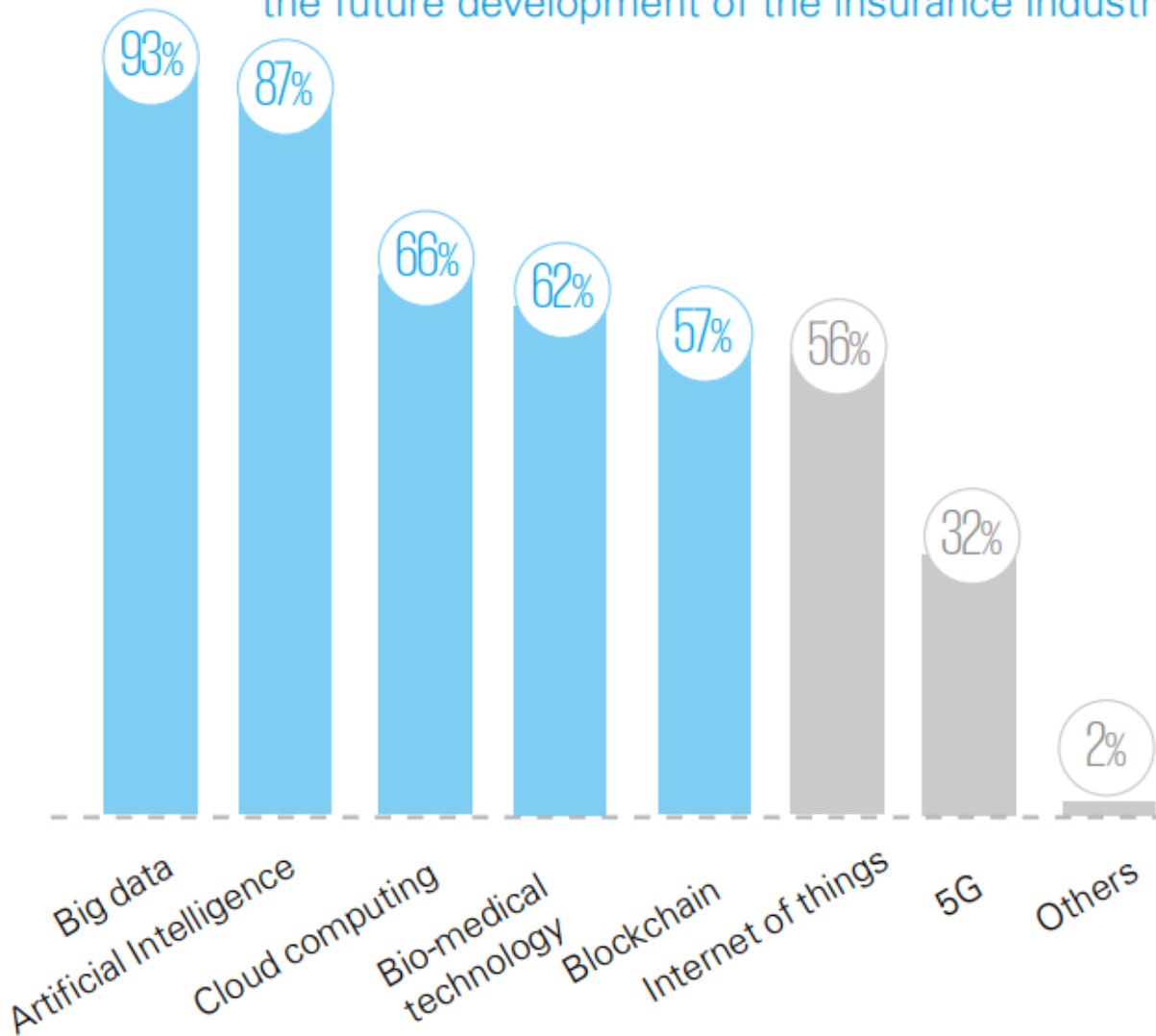
- **شخصی سازی پیشنهادات و محصولات**
تصور کنید به همزادهای دیجیتالی دسترسی دارید که رفتار مشتریان، دارایی‌های بیمه‌شده آنها و رویدادهایی را که ممکن است بر تصمیم‌گیری یا دارایی‌هایشان اثر بگذارد، مدل‌سازی می‌کنند.
- **صدور بیمه‌نامه با شرایط لحظه‌ای و دقیق**
دسترسی به داده‌های لحظه‌ای می‌تواند درک دقیق‌تری از ریسک در اختیار بیمه‌کننده بگذارد و دقت قیمت‌گذاری را بالاتر ببرد.
- **ارزیابی و پرداخت خسارت سریع و دقیق**
بهینه‌سازی لحظه‌ای پوشش‌های بیمه‌ای، بازسازی یکپارچه زیرساخت‌ها و استفاده از هوش مصنوعی برای بهبود تجربه کارکنان و مشتریان





بیشترین اثر را کدام ابروند بر صنعت بیمه دارد؟

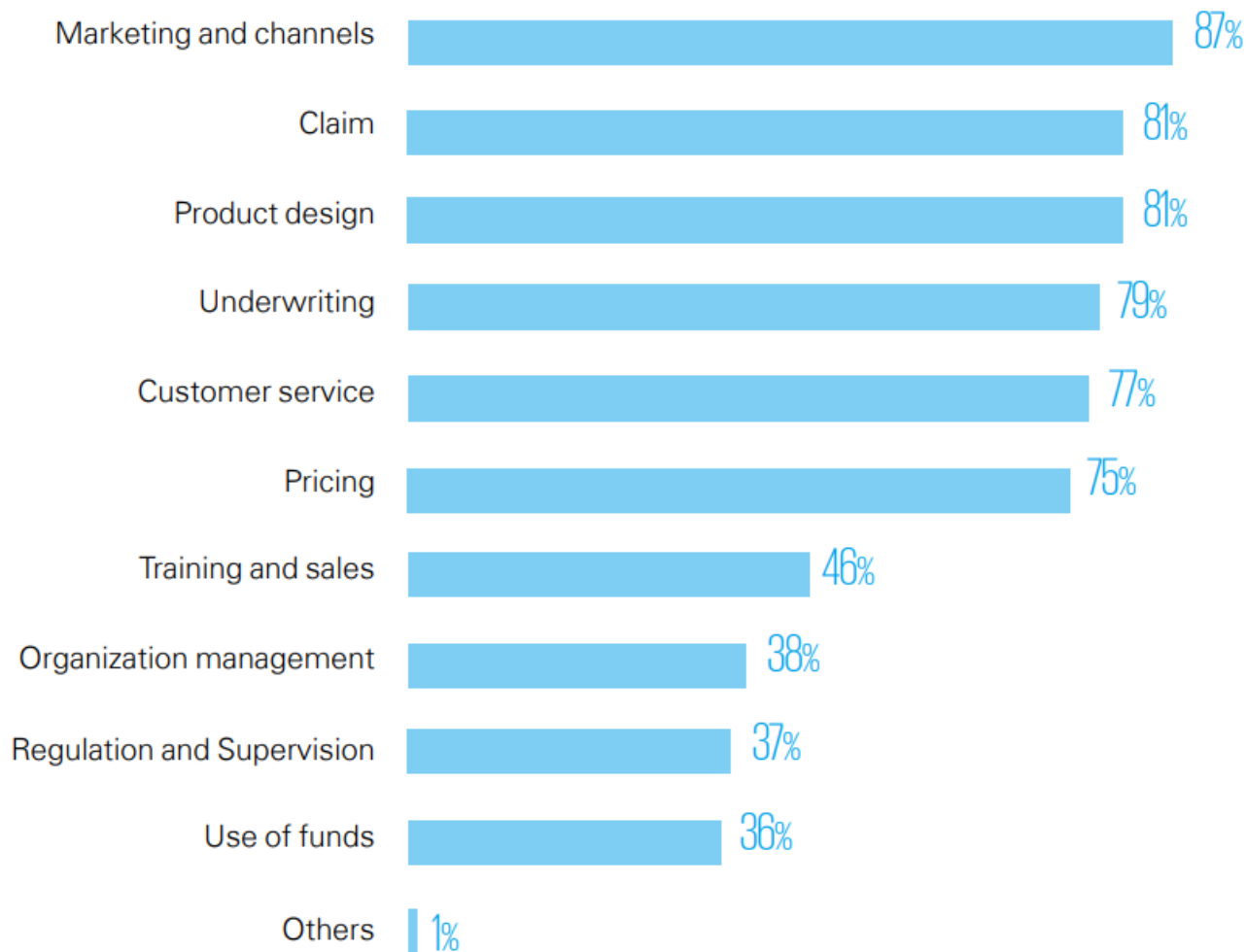
: Insurance technologies that will have the biggest impact on the future development of the insurance industry





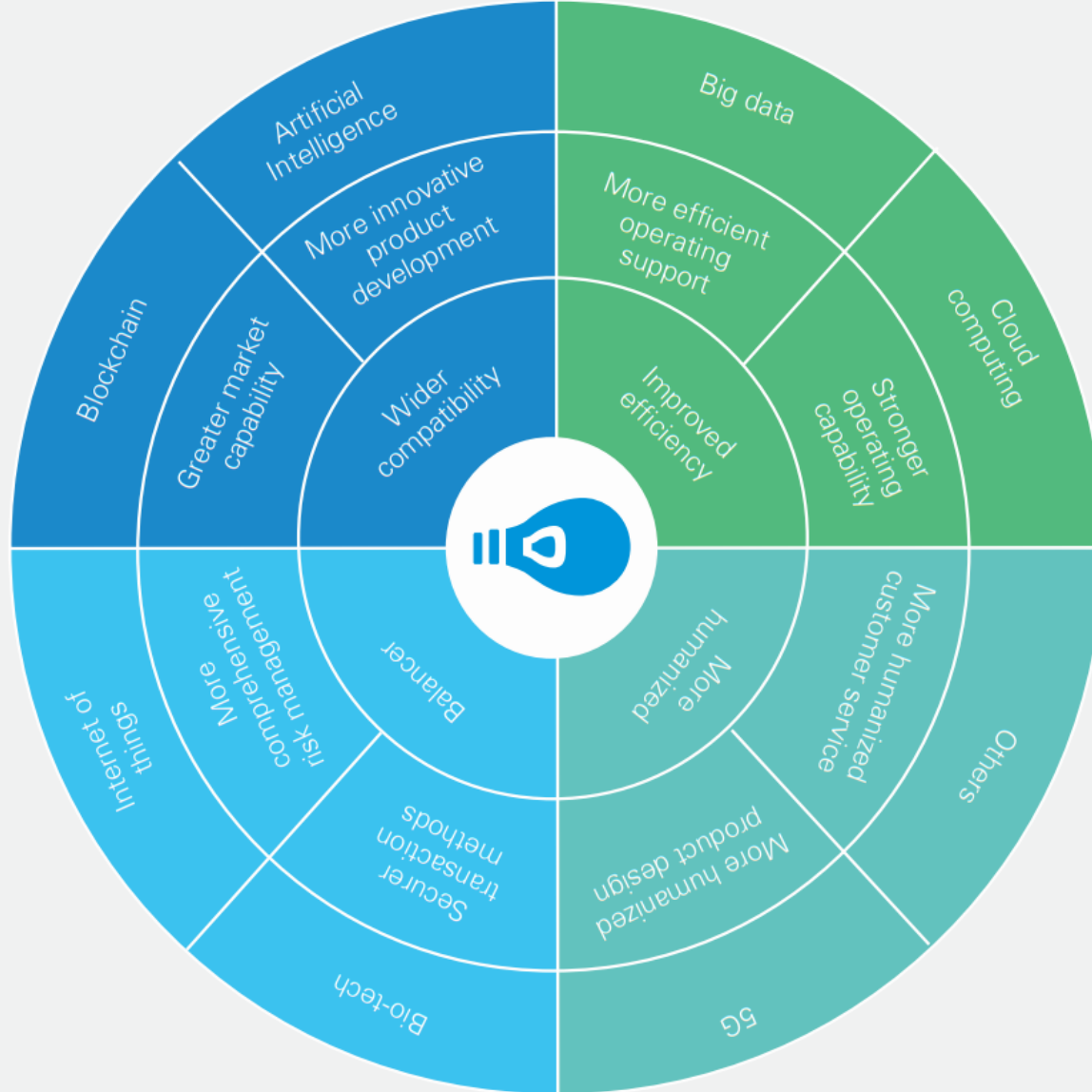
کدام فرآیندهای بیمه ای بیشترین تاثیر را از ابرروندها میگیرند؟

The impact of insurtech on insurance business processes



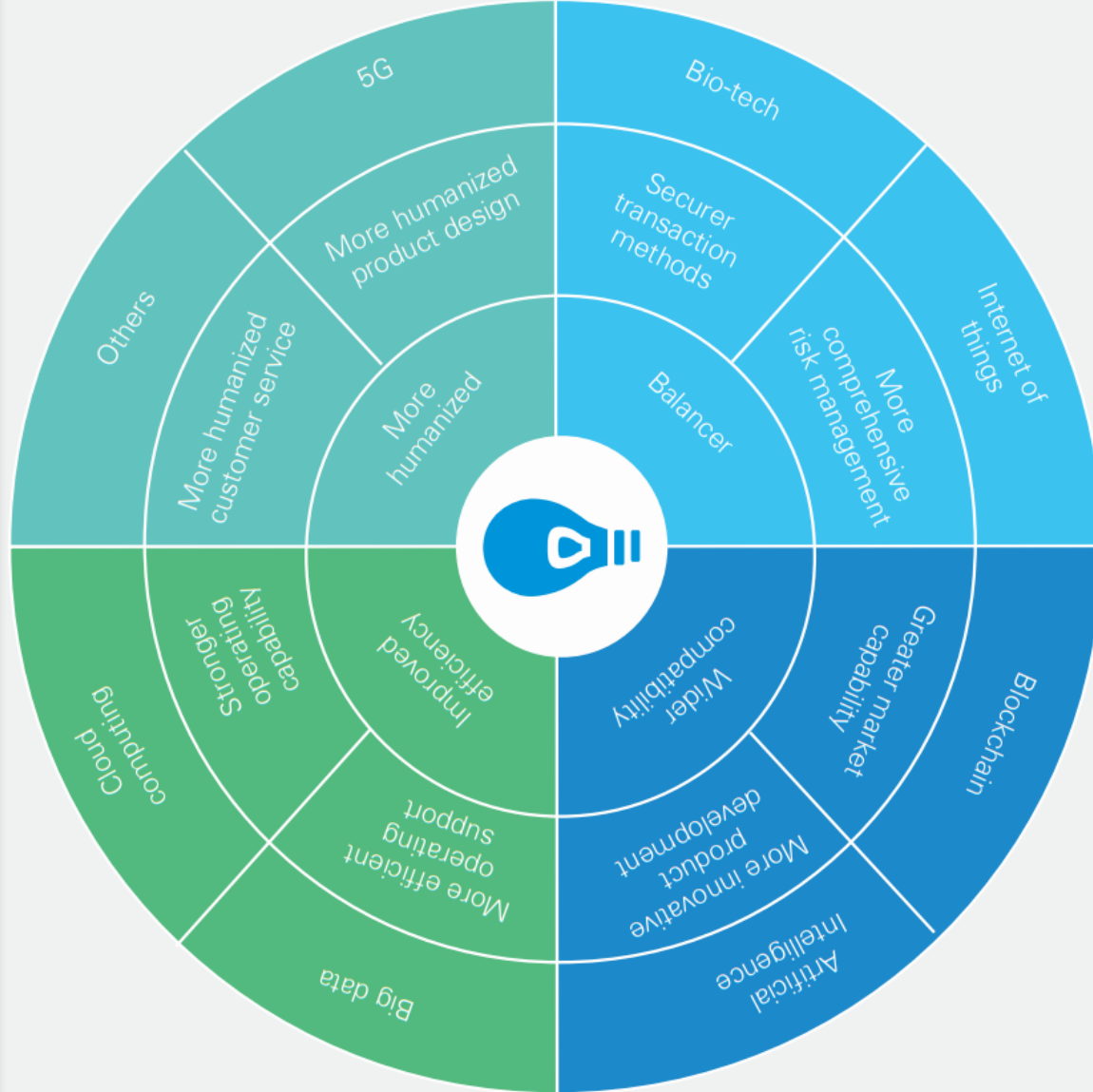


دامنه اثر گذاری روندها





دامنه اثر گذاری روندها





چند مثال

✓ هوش مصنوعی/یادگیری ماشینی

عملکردهای هوش مصنوعی اجازه می‌دهد تا وظایف خاصی که قبلاً به تعامل انسانی نیاز داشت، اکنون منحصرأ با تکیه بر فناوری انجام شود. به عنوان مثال، مشتریان برای دریافت پاسخ سوالات خود، با نمایندگان بیمه مذاکره می‌کردند؛ اما اکنون، بحث‌های تعاملی با ربات‌های گفتگو (چت بات‌ها) امکانپذیر شده و به مشتری این امکان را می‌دهد که بدون صحبت با انسان، کمک دریافت کنند.





چند مثال

✓ یادگیری ماشینی

توانایی استخراج داده‌های تاریخی و جمع‌آوری مدل‌های پیش‌بینی را انجام می‌دهد. این مدل‌ها سپس برای توزیع اطلاعات استفاده می‌شوند و ممکن است روی یک حلقه بازخورد تنظیم شوند. اگر داده‌های آتی وارد مدل شود، مدل ممکن است «یاد بگیرد» و به طور مستمر نحوه محاسبه حق بیمه مناسب بر اساس مشخصات جمعیتی یا ریسک را ارزیابی کند.





چند مثال

✓ بیگ دیتا

تکنیک‌های جمع‌آوری کلان داده به بیمه‌گران این امکان را می‌دهد تا مجموعه وسیع‌تری از داده‌ها را جمع‌آوری کنند که برای تجزیه و تحلیل مشخصات ریسک یک مشتری برای درک بهتر ویژگی‌ها و عادات آنها استفاده می‌شود. علاوه بر این، چنین اطلاعاتی را می‌توان برای میلیون‌ها مشتری جمع‌آوری کرده و در مدل‌های پیش‌بینی که قبلاً بحث شد، تغذیه کرد.





چند مثال

✓ بلاکچین

اگرچه بلاکچین بیشتر برای استفاده در حوزه رمز ارزها شناخته می‌شوند، اما اساس فناوری بلاکچین، نوشته‌های توزیع شده و تغییرناپذیر است. این فناوری امکان ثبت سوابق غیرقابل تغییر را برای تضمین امنیت و قابلیت اطمینان در ذخیره سازی اطلاعات فراهم می‌کند. همچنین اجرای قراردادهای هوشمند را امکانپذیر می‌سازد تا روی یک بلاکچین باقی بماند و تا زمانی که شرایط خاصی برای آزادسازی درآمدهای بیمه یا اعتبارسنجی مشتری بیمه فراهم نشود، غیرفعال باقی بماند.





چند مثال

✓ اینترنت اشیا

اکنون شرکتهای بیمه خودرو معمولاً دستگاههایی را ارائه می کنند که سرعت خودرو، هندلینگ و عاداتهای رانندگی را اندازه گیری می کنند که می توانند برای پاداش دادن به عاداتهای مثبت رانندگی یا جریمه کردن عاداتهای منفی رانندگی استفاده شوند. در حالی که این سطح از اطلاعات هرگز قبلاً در دسترس نبوده است، شرکتهای بیمه اکنون می توانند حق بیمه ها را بر اساس کوچکترین جزئیات قرار دهند





روش مواجهه با فناوری های برهم زننده

یکی از استوارترین الگوهای تجارت، ناکامی شرکتهای پیشتاز در حفظ جایگاهشان در صنعت، به هنگام تغییر بازارها و تکنولوژیها است.

تکنولوژیهای برهم زننده، یافته های علمی ای هستند که پارادایمهای محصول را تغییر می دهند و پایه ای برای ایجاد یک پارادایم جدید و رقابتی تر فراهم می سازند. تکنولوژیهای برهم زننده به گفته والش موجب کسب پیشرفتهای تصاعدی در ارزش و اعتبار نوآوریها و محصولات و فرایندها نزد مشتریان می شوند.





خلق قابلیت‌ها برای پذیرش و کنار آمدن با تغییرات

✓ ساختارهای سازمانی جدید در مرزهای داخلی شرکت خلق کنند، به گونه‌ای که فرایندهای جدید بتوانند در متن این ساختارها ایجاد شوند.

وقتی که قابلیت‌های یک شرکت در درون فرایندهایش نهفته باشد و در زمانی که چالش‌های جدید، نیازمند فرایندهای جدید هستند، یعنی زمانی که این چالش‌ها نیازمند افراد یا گروه‌هایی در درون شرکت که قادر هستند با سرعت، پیشرفتی متفاوت از آنچه به طور معمول داشته‌اند، برهم کنش‌های متفاوتی داشته باشند، مدیران نیاز دارند افراد آشنا را از درون گروه بیرون برانند و مرزهای جدید را حول گروه جدید مستقر کنند

✓ بیرون کشیدن یک سازمان مستقل از سازمان موجود و ایجاد و بسط فرایندهای جدید مورد نیاز برای حل مسائل جدید در درون آن .

وقتی ارزش‌های اصلی یک سازمان، قابلیت اختصاص منابع به یک پروژه نوآورانه را از آن سلب می‌کنند، مدیران باید آن پروژه را به عنوان یک ریسک جدید از دل سازمان بیرون بکشند و در خارج از سازمان ولی در اطراف محور آن، به پروژه یاد شده بپردازند. نمی‌توان از شرکتهای بزرگ انتظار داشت که سرمایه و اعتباری اساسی و نیز منابع انسانی مورد نیاز برای بنا کردن یک جایگاه مستحکم در بازارهای کوچک و در حال رشد را در اختیار مجریان قرار دهند

✓ تملک سازمان متفاوتی که فرایندها و ارزش‌های کار جدید تا اندازه زیادی مطابق باشد.





جمع بندی

✓ بی توجه به نوع صنعت ، هر کسب و کاری متشکل از واحدهای تجاری با طول عمر محدود است. زیر بنای تکنولوژیک و بازاریابی هر تجارتی در نهایت فرو خواهد ریخت. تکنولوژیهای برهم زننده هم بخشی از این چرخه هستند. شرکتهایی که این فرایند را درک می کنند، می توانند تجارت‌های جدیدی خلق کنند که جایگزین تجارت‌های قدیمی‌شان شوند. به این منظور، شرکتها باید به مدیران تشکیلات نوآوریهای برهم زننده، اختیار تام دهند تا آن ها بتوانند پتانسیل کامل تکنولوژی را برآورد کنند. حتی اگر این امر به بهای نابودی کامل تجارت فعلی باشد، بقای یک شرکت در گرو عزم جدی آن در حذف واحدهای ناکارآمد است، چرا که اگر خود شرکت این کار را نکند، رقبا این کار را انجام می دهند.

✓ رمز موفقیت و حفظ رونق در هنگام تغییرات برهم زننده، این نیست که ریسک‌های بیشتری انجام شود، سرمایه‌گذاریهایی بلند مدت انجام گیرد، یا با دیوان سالاری و کاغذبازی مبارزه شود. رمز موفقیت مدیریت استراتژیک تکنولوژیهای برهم زننده در ساختاری سازمانمند است که در آن، سفارشهای کوچک، انرژی بخش باشند، حمله های سریع و کم هزینه به بازارهای بیمار امکان پذیر باشد و سر جمع هزینه ها آن قدر پایین باشد که حتی در بازارهای در حال رشد هم بتوان به سودآوری رسید.

✓ نیازی نیست نوآوری های برهم زننده خیلی موفق مدیریت شوند، مهم این است که دیر به بازار نرسند.





با سپاسی از شما

