



Πανεπιστήμιο Πειραιώς – Τμήμα Πληροφορικής
Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών
«Προηγμένα Συστήματα Πληροφορικής»

Μεταπτυχιακή Διατριβή

| | |
|-----------------------|---|
| Τίτλος Διατριβής | ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ANALYSIS OF SYSTEMS OF INSURANCE COMPANIES |
| Όνοματεπώνυμο Φοιτητή | ΜΑΝΩΛΑΚΟΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ |
| Πατρώνυμο | ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ |
| Αριθμός Μητρώου | ΜΠΣΠ14053 |
| Επιβλέπων | ΔΟΥΛΓΕΡΗΣ ΧΡΗΣΤΟΣ, Επίκουρος Καθηγητής |

Τριμελής Εξεταστική Επιτροπή

(υπογραφή)

(υπογραφή)

(υπογραφή)

Χ.Δουληγέρης
Καθηγητής

Π.Κοτζανικολάου
Επίκουρος Καθηγητής

Ε. Κοπανάκη
Επίκουρη Καθηγήτρια

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

| | |
|--|----|
| Πρόλογος | 5 |
| Εισαγωγή | 6 |
| 1. Πληροφορία και Συστήματα | 8 |
| 1.1 Περιγραφικοί Ορισμοί | 8 |
| 1.1.1 Δεδομένα | 8 |
| 1.1.2 Πληροφορία | 8 |
| 1.2 Πληροφοριακό Σύστημα | 9 |
| 1.2.1 Ιστορική ανάδρομη | 9 |
| 1.2.2 Σύστημα | 9 |
| 1.2.3 Πληροφοριακό Σύστημα | 9 |
| 1.3 Σκοποί πληροφοριακών συστημάτων | 10 |
| 1.4 Σύστημα Χρηστή-Υπολογιστή | 11 |
| 1.4.1 Το υλικό του πληροφοριακού συστήματος | 12 |
| 1.4.2 Το λογισμικό του πληροφοριακού συστήματος | 12 |
| 1.5 Βασικοί πόροι ενός πληροφοριακού συστήματος | 13 |
| 1.5.1 Ανθρώπινοι πόροι | 13 |
| 1.5.2 Διαδικασίες | 13 |
| 1.5.3 Υλικοί πόροι | 13 |
| 1.5.4 Πόροι δεδομένων | 13 |
| 1.5.6 Δίκτυο υπολογιστών | 14 |
| 2 Πληροφοριακά συστήματα ασφαλιστικών εταιριών | 15 |
| 2.1 Ο ρόλος των πληροφοριακών συστημάτων | 15 |
| 2.2 Μεθοδολογία Έρευνας | 16 |
| 2.2.1 ΕΘΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ | 16 |
| 2.2.2 AIG HELLAS | 17 |
| 3 ΕΘΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ | 18 |
| 3.1 AVIVA | 18 |
| 3.1.1 Δημιουργία Αίτησης | 20 |

| | |
|---|----|
| 3.2 AUTO-WEB | 23 |
| 3.2.1 Εισαγωγή-Login | 24 |
| 3.2.2 Πληροφοριακές | 25 |
| 3.2.3 Εικόνα Συμβολαίου | 26 |
| 3.2.4 Πρόσθετες Πράξεις | 29 |
| 3.2.5 Έκδοση Συμβολαίου | 30 |
| 3.3 AUTOWEB VS AVIVA | 33 |
| 4 AIG HELLAS | 34 |
| 4.1 AUTOCLAIMS | 34 |
| 4.1.1 Δήλωση ζημιάς | 34 |
| 4.1.2 Δικαιούχος αποζημίωσης | 36 |
| 4.2 PREMIA | 38 |
| 4.2.1 Καταχώρηση Αναγγελίας | 38 |
| 5 Robotic Process Automation | 40 |
| 5.1 UI PATH ROBOTIC | 40 |
| 5.1.1 Αυτοματοποιημένη διαδικασία καταχώρησης | 41 |
| 6 Μέθοδοι αξιολόγησης συστημάτων | 47 |
| 6.1 Πώς αξιολογούμε ένα πληροφοριακό σύστημα | 48 |
| 6.2 Γενικό μοντέλο αξιολόγησης | 48 |
| 6.2.1 Επιτυχία ενός πληροφοριακού συστήματος | 49 |
| 6.2.2 Το μοντέλο DeLone & McLean | 49 |
| 6.2.3 Αξιολόγηση συστημάτων με βάση το μοντέλο DeLone&McLean | 50 |
| ΕΠΙΛΟΓΟΣ | 51 |
| ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | 52 |
| Βιβλιογραφία | 55 |

Πρόλογος

Οι άνθρωποι είναι σε μεγάλο βαθμό εκτεθειμένοι σε έναν αριθμό κινδύνων, που μπορούν να επηρεάσουν τη ζωή τους. Επειδή δεν μπορούν να αποφύγουν τους κινδύνους και τις αρνητικές ή και καταστροφικές τους, απευθύνονται σε ασφαλιστικές εταιρείες που τους υποστηρίζουν, παρέχοντάς τους ασφαλιστική κάλυψη. Η ασφάλιση τους παρέχει απαιτούμενους πόρους ή/και υπηρεσίες για την αποκατάσταση της ζημίας, που, ίσως, έχουν υποστεί. Η ασφάλιση διακρίνεται σε κοινωνική και ιδιωτική. Η κοινωνική ασφάλιση έχει αναγκαστική ισχύ και βασίζεται στο νόμο, ενώ η ιδιωτική ασφάλιση στηρίζεται σε ελεύθερες συμβάσεις. Η κοινωνική, η ιδιωτική ασφάλιση ή και οι δύο μαζί υποστηρίζουν τον άνθρωπο και τον βοηθούν να αντιμετωπίσει έκτακτες καταστάσεις και απρόβλεπτα γεγονότα.

Ο θεσμός της ασφάλισης συνδέεται άμεσα με:

- Τη διαμόρφωση της κρατικής πολιτικής στον τομέα της κοινωνικής ασφάλισης για σύνταξη και υγεία.
- Την πολιτική αντιμετώπισης τεχνολογικών, βιομηχανικών και περιβαλλοντολογικών κινδύνων, καθώς και φυσικών καταστροφών.
- Την διαμόρφωση της πολιτικής στον τομέα της υγείας και της ιατρικής περίθαλψης.
- Την κάλυψη του χρηματοοικονομικού κινδύνου των επιχειρήσεων.

Η παρούσα έρευνα εξετάζει τη χρήση πληροφοριακών συστημάτων στις επιχειρήσεις του κλάδου των ασφαλειών. Λόγω του ότι η βιβλιογραφία για τον ασφαλιστικό τομέα, στην Ελλάδα, είναι περιορισμένη, τα αποτελέσματα της μεταπτυχιακής διατριβής βασίστηκαν, σε μεγάλο βαθμό, σε μελέτες περίπτωσης ασφαλιστικών εταιρειών .

Εισαγωγή

Η εφαρμογή και η υλοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων στις εταιρίες, που έχουν ως αντικείμενο τον κλάδο των ασφαλειών, είναι σημαντικό να αναλυθεί. Ο θεσμός της ασφάλισης, είναι αλληλένδετος με την ανάπτυξη της κοινωνικής και οικονομικής πολιτικής μιας χώρας και αποτελεί σημαντικό κεφάλαιο στην οικονομία της. Οι ασφάλειες είναι ένας κλάδος που διαρκώς μελετάται, αλλάζει και εξελίσσεται σύμφωνα με τα οικονομικά δεδομένα κάθε χρονικής περιόδου μιας χώρας.

Ο κλάδος των ασφαλειών αναπτύχθηκε πιο πολύ την τελευταία εικοσαετία, μπορεί η εξέλιξη του να ήταν η πιο σύγχρονη εξέλιξη στον τομέα των επιχειρήσεων, όχι όμως η πιο σημαντική. Η ανάπτυξη της πληροφορικής δεν θα ήταν δυνατόν να μην επηρεάσει και τον κλάδο των ασφαλειών.

Η ανάπτυξη της τεχνολογίας βοήθησε τις ασφαλιστικές εταιρίες να απλοποιήσουν τις διαδικασίες τους σε τέτοιο βαθμό που οι επαφές ασφαλισμένου και ασφαλιστών να γίνονται πιο γρήγορα και απλούστερα.

Στα πληροφοριακά συστήματα των ασφαλιστικών εταιριών καταγράφονται μεγάλες ποσότητες λειτουργικών δεδομένων όπως:

- Λογιστικές αναφορές,
- Ταμειακές κινήσεις
- Ασφαλιστικά πακέτα
- Προσωπικά δεδομένα (ονοματεπώνυμο, τηλέφωνο, διεύθυνση, ΑΔΤ κλπ.)
- Αιτήματα πελατών

Όμως, πρέπει να γίνει κάποια επεξεργασία των δεδομένων αυτών, για να μετατραπούν σε χρήσιμες πληροφορίες για τις εταιρίες, ώστε τα διοικητικά στελέχη, αλλά και οι υπάλληλοι της κάθε επιχείρησης να μπορούν να τα χρησιμοποιήσουν σωστά. Σε αυτό ακριβώς το σημείο συμβάλλουν ιδιαίτερα τα πληροφοριακά συστήματα, μέσω των οποίων αντλούνται όλες οι πληροφορίες από κάθε τμήμα, ώστε κάθε επιχείρηση να μπορεί να έχει μια εικόνα για το πόσο αποτελεσματική και αποδοτική είναι.

Τα πληροφοριακά συστήματα ποια εφαρμόζονται στους εξής τομείς

- Στο λογιστήριο
- Στην έκδοση συμβολαίων και στα ειδοποιητήρια
- Στην αναζήτηση πληροφοριών
- Στην έρευνα αγοράς
- Στις προβλέψεις πωλήσεων
- Στην εκπαίδευση
- Στη διαφήμιση

Μπορεί κανείς να έχει γρήγορα πληροφορίες για ασφάλιστρα, ζημιές, δείκτες ζημιών, επενδύσεις, τεχνικά αποθέματα κ.λπ. Τα πληροφοριακά συστήματα είναι το πιο σημαντικό κομμάτι της επιχείρησης, εμπλέκεται σε όλα τα τμήματα της επιχείρησης. Τα πληροφοριακά συστήματα μπορούν να λειτουργούν 24 ώρες το 24ωρο, ώστε να καλύπτουν τις ανάγκες των πωλήσεων και των πελατών της κάθε επιχείρησης.

Τα πράγματα όμως εξελίσσονται. Οι εικόνες/διεπαφές χρήστη του πληροφοριακού συστήματος που κάθε εργαζόμενος χρησιμοποιεί και επεξεργάζεται κάθε μέρα στην εταιρία του, είναι το αποτέλεσμα αυτής της εξέλιξης. Επιπλέον, δεδομένου ότι η ανάπτυξη της πληροφορικής είναι ραγδαία, δημιουργούνται νέες μορφές εταιριών, που είναι σε μεγάλο βαθμό ψηφιακές, δηλαδή βασίζονται σε ιστοτόπους, και διεκδικούν μέρος της αγοράς. Πλέον τα πληροφοριακά συστήματα δεν χρησιμοποιούνται μόνο για τη συλλογή των πληροφοριών, αλλά συμβάλλουν και στην κατάρτιση της αγοράς.

Επομένως, εάν μια επιχείρηση δεν διαθέτει ένα αποτελεσματικό και αποδοτικό πληροφοριακό σύστημα, είναι δύσκολο να ανταγωνιστεί τις άλλες επιχειρήσεις. Τέλος αν το πληροφοριακό σύστημα της επιχείρησης μπλοκάρει, μπορεί να σταματήσει η παράγωγη και να ζημωθεί η επιχείρηση. Γι' αυτό οι επιχειρήσεις ξοδεύουν ένα μεγάλο μέρος από τα κεφάλαια τους, όχι μόνο στην ασφάλεια του πληροφοριακού συστήματος, αλλά και στην εκπαίδευση του προσωπικού τους, ώστε να μπορέσουν να διαχειριστούν καταστάσεις, όταν το πληροφοριακό σύστημα δεν θα είναι σε λειτουργία.

Σκοπός της έρευνας αυτής είναι η ανάλυση των πληροφοριακών συστημάτων των ασφαλιστικών εταιριών, ώστε να δούμε ποιες είναι οι αντιδράσεις των χρηστών ως προς την λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος και πόσο εύκολο είναι στην εκμάθηση του. Επίσης σε τι βαθμό είναι εύκολο να αυτοματοποιήσουμε την κάθε διαδικασία που είναι χρονοβόρα και εύκολη στα λάθη, από τους χρήστες. Το ενδιαφέρον εστιάζεται στις ασφαλιστικές επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στην ελληνική αγορά.

Οι λόγοι που επέλεξα να ασχοληθώ με τα συστήματα του ασφαλιστικού τομέα είναι γιατί στην αρχή είχα άμεση πρόσβαση ώστε να μπορέσω να διαχειριστώ και να επεξεργαστώ τα συστήματα στην πράξη και να

δω τις ατέλειες, που θα μπορούσε μια εταιρία να διορθώσει, ώστε να μπορέσει να παρέχει καλύτερες υπηρεσίες στον ασφαλιζόμενο.

Η κύρια δύναμη όμως των ασφαλιστικών εταιριών είναι τα οχήματα. Η αύξηση των οχημάτων την τελευταία 20ετία είναι μεγάλη και κάθε πολίτης έχει ένα με δυο οχήματα, ο ασφαλιστικός τομέας όμως δεν είναι μονό τα οχήματα αλλά δίνει και άλλες παροχές όπως ασφάλειες ζωής, πυρός νοσοκομειακή περίθαλψη κλπ. , παροχές που μπορεί να μην είναι υποχρεωτικές αλλά είναι απαραίτητες για κάποιους πολίτες. Η αύξηση των αναγκών των πολιτών υποχρεώνουν τις ασφαλιστικές εταιρείες, να αποκτήσουν σύγχρονα, αποδοτικά και ενημερωμένα πληροφοριακά συστήματα. Εφόσον η τεχνολογία αναπτύσσεται ραγδαία, οι ασφαλιστικές θα πρέπει να ακολουθήσουν την εποχή και να αντικαταστήσουν τα απαρχαιωμένα συστήματά τους.

Το πρώτο πληροφοριακό σύστημα που θα παρουσιαστεί σε αυτή τη διατριβή αναπτύχθηκε σε μία ασφαλιστική εταιρεία πριν από πολλά χρόνια και δεν είχε αλλάξει μέχρι το 2010. Όπως είπαμε παραπάνω, η τεχνολογία σιγά σιγά αναπτύσσεται ραγδαία και κάθε επιχείρηση πρέπει να ακολουθήσει αυτήν την ανάπτυξη. Η αξιολόγηση των συστημάτων πρέπει να γίνεται από κάθε επιχείρηση που σκοπεύει να εγκαταστήσει πληροφοριακό σύστημα σύμφωνα με την ανάπτυξη της τεχνολογίας. Η κάθε εταιρία θα πρέπει να εξετάζει τότε πρέπει να υλοποιεί ένα νέο πληροφοριακό σύστημα, εάν τη συμφέρει να έχει δυο συστήματα ή εάν θα πρέπει να κρατήσει μονό το καινούργιο.

Η μεθοδολογία που ακολούθησα ήταν να επεξεργαστώ διάφορα συστήματα ώστε, να εξετάσω τις αδυναμίες τους και να παρουσιάσω μία λύση αυτοματοποίησης εισαγωγής δεδομένων, η οποία να διευκολύνει κάθε χρήστη-υπάλληλο της ασφαλιστικής εταιρίας να κάνει καλύτερα την δουλειά του.

1. Πληροφορία και Συστήματα

1.1 Περιγραφικοί Ορισμοί

1.1.1 Δεδομένα

Τα δεδομένα είναι γεγονότα ή παρατηρήσεις που μπορούν να καταγραφούν. Συγκεκριμένα τα δεδομένα είναι τιμές κάποιων χαρακτηριστικών που ανήκουν σε οντότητες. Τα δεδομένα που χρησιμοποιούνται στα συστήματα που θα αναλύσουμε είναι προσωπικές πληροφορίες των πελατών, δηλαδή ονοματεπώνυμο, διεύθυνση κ.λπ.

Τα δεδομένα πρέπει να έχουν τα εξής χαρακτηριστικά:

1. Ακρίβεια: τα στοιχεία που δίνονται στην εταιρία πρέπει να είναι αληθινά και ορθά δηλαδή να επιβεβαιώνονται από την αστυνομική ταυτότητα και από την άδεια κυκλοφορίας, όσο άφορα το αυτοκίνητο.
2. Πληρότητα: τα στοιχεία που απαιτούνται από την ασφαλιστική εταιρία πρέπει να συμπληρώνονται γιατί είναι απαραίτητα για την σωστή πληροφόρηση του πελατολογίου της εταιρίας.

Οι πληροφορίες πρέπει να είναι σχετικές με τα στοιχεία που χρειάζονται οι ασφαλιστικές εταιρίες με στόχο να έχουν ένα πλήρως ενημερωμένο πελατολόγιο, ώστε να είναι σωστές τόσο απέναντι στους πελάτες τους όσο και απέναντι στη Νομοθεσία. Τα σχετικά έγγραφα πρέπει να προσκομίζονται άμεσα ή έγκαιρα, ώστε να είναι διαθέσιμα για κάθε νόμιμη χρήση της εταιρίας ή του κράτους.

1.1.2 Πληροφορία

Η πληροφορία είναι τα δεδομένα που θα μας δώσουν οι πελάτες όταν θα επισκεφτούν το κατάστημα της ασφαλιστικής εταιρίας και θα συμπληρώσουν την κατάλληλη αίτηση. Οι υπάλληλοι της ασφαλιστικής εταιρίας θα την επεξεργαστούν ώστε να μπορεί να είναι χρήσιμη στους τελικούς χρηστές (δηλαδή στους υπάλληλους που θα διαχειριστούν το πελατολόγιο της εταιρίας). Η επεξεργασία αυτή των αρχικών δεδομένων προσθέτει αξία σε αυτά αφού μετατρέπονται από απλά δεδομένα σε πληροφορίες που χρησιμοποιούνται από τους ανθρώπους όπως αναφέρθηκα πιο πάνω.

Η πληροφορία πρέπει να μεταδοθεί από τον πελάτη προς τον υπάλληλο σωστά γιατί αποτελεί πολύ σημαντικό στοιχείο. Αν αυτή την πληροφορία ο πελάτης τη δώσει λάθος και δεν το αντιληφθεί ο υπάλληλος, τότε μπορεί να έχει σοβαρές επιπτώσεις και για την εταιρία και για τον πελάτη.

Την πληροφορία μπορούμε να την λάβουμε μέσω:

- Της ηλεκτρονικής αίτησης
- Της αίτησης που δίνουμε στον ασφαλιστή
- Της αίτησης στα γραφεία πωλήσεων

1.2 Πληροφοριακό Σύστημα

1.2.1 Ιστορική ανάδρομη

Την δεκαετία του 1970 οι ασφαλιστικές εταιρείες μηχανογράφησαν τις διαδικασίες τους, ώστε να μπορούν να ελέγχουν πιο εύκολα τις πολύπλοκες λειτουργίες τους. Με την εξέλιξη της τεχνολογίας, αυτοματοποίησαν κάποιες διαδικασίες ώστε να μην υπάρχουν προβλήματα λόγω ανθρώπινου λάθους. Ένα παράδειγμα τέτοιου λάθους θα μπορούσε να συμβεί κατά τη: μεταφορά δεδομένων από έγγραφο αίτηση σε πληροφοριακό σύστημα.

Ένα ακόμα παράδειγμα μηχανογραφημένης πληροφορίας είναι το ύψος των πωλήσεων της εταιρίας, το οποίο το μπορεί να το διαχειριστεί όχι μόνο το Τμήμα των Πωλήσεων, αλλά και το Τμήμα Διοίκησης Ανθρώπινων Πόρων, για τον καθορισμό της αποτελεσματικότητας των υπάλληλων της.

Η διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων που ανήκουν στην ίδια εταιρία, αλλά σε διαφορετικό τμήμα μπορεί να επιτυγχάνεται με έμμεσες μεθόδους για την μεταφορά των δεδομένων. Συγκεκριμένα, με αυτοματοποιημένη διαδικασία, που θα δούμε σε παρακάτω κεφάλαιο. Επίσης, γίνεται με την εξαγωγή στοιχείων από το ένα σύστημα ώστε να τροποποιηθούν και να εισαχθούν στο δεύτερο σύστημα.

Με την εξέλιξη της τεχνολογίας οι εταιρίες επένδυσαν στα πληροφοριακά συστήματα, που άλλαξαν ριζικά των ασφαλιστικό κλάδο. Τα πληροφοριακά σύστημα περιλαμβάνουν ένα σύνολο εννοιών.

Μερικές από αυτές τις έννοιες είναι οι εξής:

- Υπολογιστής
- Χρηστές
- Προγραμματισμός
- Διοίκηση
- Δίκτυα
- Αποφάσεις
- Κατανομή Πόρων
- Τερματικά

1.2.2 Σύστημα

Σύστημα θεωρούμε μια μέθοδο ή έναν αλγόριθμο ή ένα σύνολο από οντότητες (π.χ. άνθρωποι, μηχανές κ.λπ.) . Στην περίπτωση μας όμως σύστημα, θεωρούμε, το λογισμικό που χρησιμοποιείται στις εταιρίες.

1.2.3 Πληροφοριακό Σύστημα

Πληροφοριακά συστήματα (Information Systems IS) ορίζουμε ένα σύνολο διαδικασιών, ανθρώπινου δυναμικού και αυτοματοποιημένων υπολογιστικών συστημάτων, που προορίζονται για την συλλογή, εγγραφή, ανάκτηση, επεξεργασία, αποθήκευση, και ανάλυση πληροφοριών. Τα συστήματα αυτά μπορούν να περιλαμβάνουν λογισμικό, υλικό, και τηλεπικοινωνιακό σκέλος. Τα πληροφοριακά συστήματα αποτελούν το μέσο για την αρμονική συνεργασία ανθρώπινου δυναμικού, δεδομένων, διαδικασιών και τεχνολογιών πληροφορίας και

Κάθε ειδικό πληροφοριακό σύστημα έχει ως στόχο την υποστήριξη των επιχειρήσεων, τη διαχείριση και λήψη αποφάσεων. Σε μια ευρεία έννοια, ο όρος χρησιμοποιείται για να αναφερθεί όχι μόνο στην τεχνολογία της πληροφορίας και της επικοινωνίας (ΤΠΕ), που ένας οργανισμός χρησιμοποιεί, αλλά στο τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι αλληλοεπιδρούν με αυτή την τεχνολογία για την υποστήριξη των επιχειρηματικών διαδικασιών.

Ως εκ τούτου, τα πληροφοριακά συστήματα σχετίζονται με τα συστήματα διαχείρισης βάσης δεδομένων από τη μία πλευρά και με τα συστήματα δραστηριότητας από την άλλη. Ένα πληροφοριακό σύστημα είναι μια μορφή επικοινωνίας του συστήματος στο οποίο τα δεδομένα αντιπροσωπεύουν και υποβάλλονται σε επεξεργασία ως μια μορφή κοινωνικής μνήμης. Ένα πληροφοριακό σύστημα μπορεί επίσης να θεωρηθεί ως επίσημη γλώσσα που υποστηρίζει τις ανθρώπινες λήψεις αποφάσεων και δράσης.

Τέλος, σε ένα πληροφοριακό σύστημα, είναι χειρόγραφο, είτε μηχανογραφικό πραγματοποιούνται οι ακόλουθες διεργασίες:

- Συλλογή δεδομένων: Τα δεδομένα που μπορούν να είναι οι αριθμοί, ημερομηνίες, γεγονότα, συζητήσεις, διαδόσεις και άλλα συλλέγονται.
- Αποθήκευση δεδομένων: Τα δεδομένα μπορούν να αποθηκεύονται στο ανθρώπινο μυαλό, σε καρτελοθήκη, σε αρχείο ή βάση δεδομένων Η/Υ.
- Επεξεργασία δεδομένων: Είναι κυρίως ανάλυση, κωδικοποίηση, ταξινόμηση, αριθμητική επεξεργασιών και σύνθεση των δεδομένων.
- Παρουσίαση της πληροφορίας: Γίνεται με την κατάλληλη μορφή που υπαγορεύει το μοντέλο του συστήματος.

1.3 Σκοποί πληροφοριακών συστημάτων

Οι ασφαλιστικές εταιρίες είχαν διαδικασίες που χρησιμοποιούσαν χωρίς τη χρήση Η/Υ, οι διαδικασίες αυτές ήταν κυρίως:

- Συλλογή δεδομένων
- Αποθήκευση/αρχειοθέτηση δεδομένων
- Επεξεργασία δεδομένων

που χρησιμοποιούνται στις καθημερινές συναλλαγές

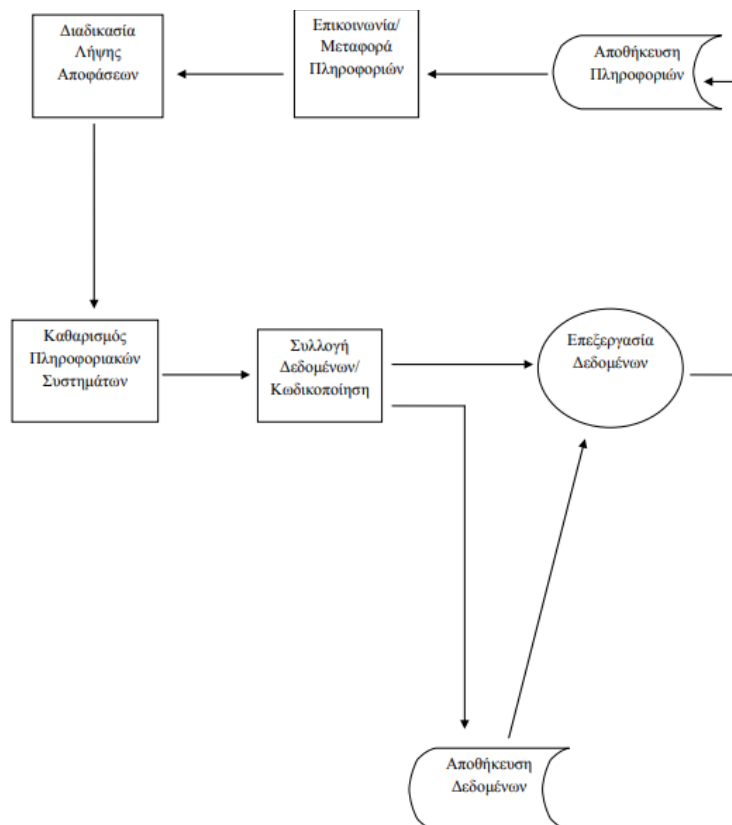
Οι πελάτες των ασφαλιστικών εταιριών έδιναν τις προσωπικές τους πληροφορίες στους υπάλληλους της εταιρίας, ώστε να τις καταγράψουν και να τις επεξεργαστούν.

Το πληροφοριακό σύστημα της επιχείρησης πρέπει να αποσκοπεί στην ικανοποίηση όχι μόνο των πληροφοριακών αναγκών, για τις αποφάσεις ρουτίνας και τις λειτουργικές αποφάσεις, αλλά και των πληροφοριακών αναγκών για το στρατηγικό σχεδιασμό. Έξαλλου, η επιβίωση και το μέλλον των επιχειρήσεων καθορίζεται σε μεγάλο βαθμό από τις στρατηγικές αποφάσεις.

Τα πληροφοριακά σύστημα θα μπορούσαν να κάνουν τα εξής

- Καταγραφή και αποθήκευση δεδομένων
- Πληροφορίες στους εργαζομένους για τους ήδη υπάρχοντες πελάτες
- Reporting για την αποτελεσματικότητα σε κατάλληλη μορφή στα διευθυντικά στελέχη

Οι βασικές λειτουργίες ενός πληροφοριακού συστήματος φαίνονται στο παρακάτω σχήμα:



1.4 Σύστημα Χρηστή-Υπολογιστή

Το σύστημα χρηστή-υπολογιστή αν το αναλύσουμε θα μπορούσαμε να πούμε ότι ο υπάλληλος της εταιρίας πληκτρολογεί τα απαραίτητα δεδομένα που αφορούν τα προϊόντα της εταιρίας, και ο υπολογιστής να υπολογίζει το κόστος του προϊόν. Στην περίπτωσή μας, ο υπάλληλος πληκτρολογεί τα στοιχεία του αυτοκινήτου και ο υπολογιστής, βάσει των παραμέτρων που έχει θέσει η διοίκηση, υπολογίζει το ασφάλιστρο του συμβολαίου. Επομένως καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι υπάρχει συνεργασία υπάλληλου και υπολογιστή.

Ένας υπάλληλος όμως για να μπορέσει να καταχωρήσει τα δεδομένα στον υπολογιστή θα πρέπει να κάνει τη σύνδεση των συσκευών που είναι απαραίτητα σε ένα υπολογιστή. Δηλαδή:

- Οθόνη
- Πληκτρολόγιο
- Ποντίκι

Κάθε υπάλληλος έχει τον προσωπικό του εταιρικό υπολογιστή που είναι συνδεδεμένος στο intranet της εταιρίας. Έτσι μπορεί να χρησιμοποιήσει τα συστήματα της εταιρίας.

Με αυτό τον τρόπο καταφέρνουμε την εισαγωγή των πληροφοριών από τους πελάτες και την εξαγωγή ασφαλιστικών πακέτων / υπηρεσιών από την επιχείρηση. Οι υπάλληλοι δεν χρειάζεται να έχουν πανεπιστημιακές γνώσεις πληροφορικής για να μπορέσουν να χρησιμοποιήσουν τους υπολογιστές της εταιρίας.

1.4.1 Το υλικό του πληροφοριακού συστήματος

Υλικό είναι τα εξαρτήματα, τα όποια είναι το μηχανικό μέρος και αποτελούν το υλικό του συστήματος.

Τα κύρια μέρη του υλικού ενός συστήματος είναι

1. Η κεντρική μονάδα
2. Η κύρια μνήμη RAM
3. Η δευτερεύουσα μνήμη ROM
4. Οι μονάδες εισόδου(ποντίκι, πληκτρολόγιο)
5. Οι μονάδες εξόδου(οθόνη εκτυπωτές)
6. Οι μονάδες εισόδου-εξόδου (θύρες sub, θύρες internet)

1.4.2 Το λογισμικό του πληροφοριακού συστήματος

Το λογισμικό είναι τα προγράμματα, που το τμήμα πληροφορικής εγκατέστησε, ώστε να οι διαδικασίες τις εταιρίας να λειτουργούν σωστά για τις απαιτήσεις των πελατών της. Το λογισμικό ενός πληροφοριακού συστήματος περιγράφεται παρακάτω:

1. Λειτουργικό Σύστημα: αποτελείται από ένα σύνολο προγραμμάτων τα όποια δημιουργούν ένα ασφαλές περιβάλλον αλληλεπίδρασης του χρήστη με το σύστημα του υπολογιστή. Οι κυριότερες διαδικασίες του λειτουργικού συστήματος αφορούν την διαχείριση της κύριας-δευτερεύουσας μνήμη , κεντρική μονάδα επεξεργασίας και των μονάδων εισόδου και εξόδου.

Οι κύριες λειτουργίες των λειτουργικών συστημάτων συνοψίζοντας τις είναι οι παρακάτω:

- Η διαχείριση της κεντρικής μονάδας επεξεργασίας
- Η δημιουργία πλατφόρμας επικοινωνίας

2. Το λογισμικό εφαρμογών είναι:

- Το WORD
- Το Excel
- Η Microsoft Access
- Τα προγράμματα εφαρμογών που χρησιμοποιούν οι υπάλληλοι για τα προϊόντα της επιχείρησης
- Η εκτύπωση των ασφαλιστήριων ή ειδοποιητηρίων

Γενικά στους υπολογιστές των εταιριών είναι εγκατεστημένων το Microsoft office και εξειδικευμένα πληροφοριακά συστήματα που υποστηρίζουν τις ιδιαίτερες ανάγκες των ασφαλιστικών εταιριών.



1.5 Βασικοί πόροι ενός πληροφοριακού συστήματος

Βασικοί πόροι ενός πληροφοριακού συστήματος αναλύονται σε κατηγορίες οι όποιοι είναι:

- Οι ανθρώπινοι πόροι
- Οι υλικοί πόροι
- Πόροι λογισμικού
- Πόροι δεδομένων
- Δίκτυο

1.5.1 Ανθρώπινοι πόροι

Οι ανθρώπινοι πόροι ενός πληροφοριακού συστήματος είναι οι υπάλληλοι που χρησιμοποιούν το πληροφοριακό σύστημα, ώστε να εισάγουν δεδομένα και να εξάγουν το προϊόν της εταιρίας αλλά και οι προγραμματιστές της εταιρίας που επιδιορθώνουν τα λάθη που έχει το πληροφοριακό σύστημα. Τα πληροφοριακά συστήματα επειδή περιλαμβάνουν χρήστες/υπάλληλους τα θεωρούμε και κοινωνικά συστήματα.

1.5.2 Διαδικασίες

Οι διαδικασίες καθε εταιρίας είναι οι οδηγίες για το πως θα παράγουν/εκτελούν οι υπάλληλοι της εταιρίας τα προϊόντα/υπηρεσίες. Στην περίπτωση μας, είναι οι πληροφορίες που ο υπάλληλος της ασφαλιστικής εταιρίας θα χρειαστεί και ο τρόπος που θα τις αναζητήσει/επεργαστεί, ώστε να παραδώσει σωστά το ασφαλιστήριο στον πελάτη.

1.5.3 Υλικοί πόροι

Υλικοί πόροι είναι το hardware, δηλαδή οι εταιρικοί υπολογιστές που έχει βάλει το τμήμα πληροφορικής της κάθε εταιρίας ώστε να δουλεύουν οι υπάλληλοι για να κάνουν την αποθήκευση των δεδομένων. Αυτά είναι η κεντρική μονάδα επεξεργασίας και τα περιφερειακά συστήματα (εκτυπωτές, πολυμηχανήματα).

1.5.4 Πόροι δεδομένων

Τα δεδομένα είναι σημαντικά σε μια εταιρία. Τροποποιούνται ώστε να μπορούν οι υπάλληλοι να τα επεξεργάζονται. Τα δεδομένα αποθηκεύονται σε Βάσεις δεδομένων ώστε να είναι οργανωμένα ώστε να τα χρησιμοποιούν τα αρμόδια τμήματα σωστά.

1.5.6 Δίκτυο υπολογιστών

Το δίκτυο υπολογιστών είναι τηλεπικοινωνιακό σύστημα που έχει αυτονόμους υπολογιστές διασυνδεδεμένους μεταξύ τους. Η υπολογιστές έχουν την δυνατότητα να μπορούν να επικοινωνούν μεταξύ τους και να ανταλλάσσουν πληροφορίες.

Τα δίκτυα φέρουν τους εξής χαρακτηρισμούς, που καθορίζουν και την κατηγορία τους :

- Ανάλογα με το φυσικό μέσο διασύνδεσής τους χαρακτηρίζονται ως ενσύρματα ή ασύρματα.
- Ανάλογα με τον τρόπο πρόσβασης σε αυτά χαρακτηρίζονται ως δημόσια ή ιδιωτικά δίκτυα.
- Ανάλογα με την γεωγραφική κάλυψη του δικτύου χαρακτηρίζονται ως τοπικά (LAN και WLAN), μητροπολιτικά (MAN και WMAN), ευρείας κάλυψης (WAN και WWAN) και προσωπικά (PAN και WPAN).
- Οι χαρακτηρισμοί με το πρόσθετο W ανταποκρίνονται στον ασύρματο (Wireless) τρόπο σύνδεσης

2 Πληροφοριακά συστήματα ασφαλιστικών εταιριών

Με την ανάπτυξη της τεχνολογίας οι ασφαλιστικές εταιρίες εγκαταστήσαν πληροφοριακά συστήματα ώστε να μπορούν να διαχειρίζονται τα συμβόλαια και τις συναλλαγές που γίνονται μεταξύ των συνεργατών και των πελατών της εταιρίας. Αυτά τα πληροφοριακά συστήματα ονομάζονται συστήματα διαχείρισης πελατοκεντρικών σχέσεων (CRM SYSTEMS). Η εταιρία που θα χρησιμοποιήσει σωστά τα CRM θα μπορέσει να έχει ένα πολύ δυνατό εργαλείο στο να κρατήσει ικανοποιημένους τους πελάτες της και να μπορέσει να είναι σε πλεονεκτική θέση από τους ανταγωνιστές της.

Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις θα μπορέσουν να κερδίσουν πολλά από την εγκατάσταση ενός πληροφοριακού συστήματος. Τα πληροφοριακά συστήματα αυτοματοποιούν κάθε σημείο επαφής των ασφαλιστικών επιχειρήσεων με τους πελάτες τους όπως:

- προσέλκυση των πελατών
- βελτίωση των προϊόντων
- βελτίωση των πωλήσεων,
- εξυπηρέτηση και διατήρηση των πελατών

Παρακάτω συνοψίζουμε τα πλεονεκτήματα των πληροφοριακών συστημάτων στις ασφαλιστικές εταιρίες:

- Ευκολία πρόσβασης σε δεδομένα και πληροφορίες της εταιρίας
- Αποτελεσματική διαχείριση των απαιτήσεων του κάθε πελάτη
- Αυξημένη παραγωγικότητα υπαλλήλων
- Αύξηση πελατών
- Αύξηση αγοραστών
- Αύξηση των πωλήσεων
- Αύξηση του επιπέδου εξυπηρέτησης των πελατών
- Πρόσβαση σε μια συγκεντρωτική, προσαρμόσιμη προβολή δραστηριοτήτων, πωλήσεων και υποστήριξης, μαζί με πλήρες ιστορικό πελατών
- Αναλυτικά στατιστικά στοιχεία της συμπεριφοράς των πελάτη

Τα CRM Systems σύμφωνα με το Nguyen et al. (2007) βοήθησαν τις ασφαλιστικές εταιρίες :

- Να αυξήσουν την εμπιστοσύνη των πελατών.
- Να έχουν ανώτερη εξυπηρέτηση
- Να γίνεται καλύτερη συλλογή πληροφοριών και διάχυση γνώσεων

2.1 Ο ρόλος των πληροφοριακών συστημάτων

Τα πληροφοριακά συστήματα στις ασφαλιστικές εταιρίες δίνουν τη δυνατότητα στους υπάλληλους τους να διαχειρίζονται τα συμβόλαια, τις πρόσθετες πράξεις, τα πολυασφαλιστηρια και τα πρωτοασφαλιστηρια του κάθε πελάτη. Επίσης, δίνουν τη δυνατότητα να παρέχουν πληροφορίες για τον κάθε πελάτη στις αρμόδιες δημοσιές υπηρεσίες όσον αφορά τα προσωπικά δεδομένα τους. Το πληροφοριακό σύστημα της κάθε εταιρίας είναι η σύνδεση μεταξύ των κεντρικών γραφείων, του γραφείου πωλήσεων και των υποκαταστημάτων.

Επιπρόσθετα, ένα τέτοιο σύστημα έχει τις εξής λειτουργίες:

- Εκτυπώνει μαζικά τις ανανεώσεις
- Υπολογίζει αυτόματα τις προμήθειες των συνεργατών της εταιρίας
- Όταν ανανεώνεται το συμβόλαιο υπολογίζει και την κάθε προσθετή πράξη που έχει στην καρτέλα του
- Υπολογίζει το ασφάλιστρο βάσει των ζημιών, που έχει το συμβόλαιο

2.2 Μεθοδολογία Έρευνας

Σε αυτή τη διατριβή πραγματοποιήθηκαν δύο μελέτες περίπτωσης ασφαλιστικών εταιριών, προκειμένου να εξετασθούν και να αναλυθούν τα πληροφοριακά που χρησιμοποιούν.

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται οι εταιρίες που εξετάστηκαν, με αφορμή τα πληροφοριακά συστήματα διοίκησης στο χώρο των ασφαλιστικών εταιριών, για να διαπιστωθεί πως λειτουργούν σε πρακτικό επίπεδο σε μια επιχείρηση. Επιλέχθηκαν δυο ασφαλιστικές εταιρίες, η ΕΘΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ και η AIGHELLAS.

2.2.1 ΕΘΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

Στην Εθνική Ασφαλιστική πήγαμε στον κλάδο αυτοκίνητων , ο οποίος είναι η «δύναμη» των ασφαλιστικών εταιριών, στο τμήμα εκδόσεων ασφαλιστηρίων. Ώστε να δούμε τι πληροφορίες καταχωρούν οι εργαζόμενοι και πόσο τους βοηθά το πληροφοριακό σύστημα. Τα πληροφοριακά συστήματα που είναι εγκατεστημένα στην ασφαλιστική εταιρία είναι δυο συστήματα ERP και τα δυο χρησιμοποιούνται για την ενημέρωση των πελατών και για την οριστικοποίηση των προϊόντων της εταιρίας, το ένα είναι εγκατεστημένο από το 1995 σε κάθε υπολογιστή της εταιρίας και το άλλο από το 2014 και χρησιμοποιείται μέσω του Internet Explorer. Παρακολουθήσαμε τον χρήστη πως καταχωρεί στο ένα σύστημα και πως στο άλλο.

Τα δυο πληροφοριακά σύστημα χρησιμοποιούνται ταυτόχρονα και για τις ίδιες διεργασίες ,ανάλογα τι διευκολύνει τον εργαζόμενο. Τα δυο σύστημα συνδέονται με βάσεις δεδομένων (Databases) ώστε να μπορέσουν να έχουν τις ίδιες πληροφορίες για κάθε συμβόλαιο.

Ο εργαζόμενος της Εθνικής ασφαλιστικής αφού παραλάβει τα έγγραφα από την εξυπηρέτηση πελατών καταχωρεί σε ένα από τα δυο συστήματα τα στοιχεία του πελάτη και τι προϊόν έχει επιλέξει ο πελάτης για να εκδώσει το συμβόλαιο. Τη διαδικασία του συστήματος θα την αναλύσουμε σε παρακάτω κεφάλαιο.

2.2.2 AIG HELLAS

Στην AIG HELLAS επισκεφτήκαμε τον κλάδο αυτοκίνητων στο τμήμα ζημιών για να δούμε την καταχώρηση δηλώσεων ατυχήματος. Σε αυτήν την ασφαλιστική εταιρία χρησιμοποιούνται δυο ERP ,το ένα ERP είναι για καταχώρηση των στοιχείων του συμβάντος και έχει χαρακτήρα ενημερωτικό, ενώ το άλλο ERP είναι για την οριστικοποίηση της ζημιάς.

Στο πρώτο ERP καταχωρούνται τα εξής δεδομένα:

- Στοιχεία του πελάτη
- Τόπος ατυχήματος
- Περιγραφή συμβάντος
- Ο κίνδυνος που επετεύχθη, δηλαδή αν είναι θραύση κρυστάλλων, απώλεια κλειδιών, εάν φταίει ή όχι ο ασφαλιζόμενος

Στο δεύτερο ERP γίνεται η λογιστικοποίηση της ζημιάς και καταχωρούνται οι αμοιβές και η αποζημιώσεις που πρέπει να πληρωθούν στους πελάτες.

Ο εργαζόμενος της AIG HELLAS παραλαμβάνει τα στοιχεία του πελάτη και τη δήλωση ατυχήματος και τα απαραίτητα δικαιολογητικά με τρεις τρόπους:

- Email από τους ασφαλιστικούς συμβούλους της εταιρίας
- Από την συνεργαζόμενη οδική βοήθεια
- Από τηλεφωνική επικοινωνία με τον πελάτη
- Από ψηφιοποιήσεις των εγγράφων που στέλνονται με ταχυδρομείο ή παραλαμβάνονται από τη γραμματεία της εταιρίας

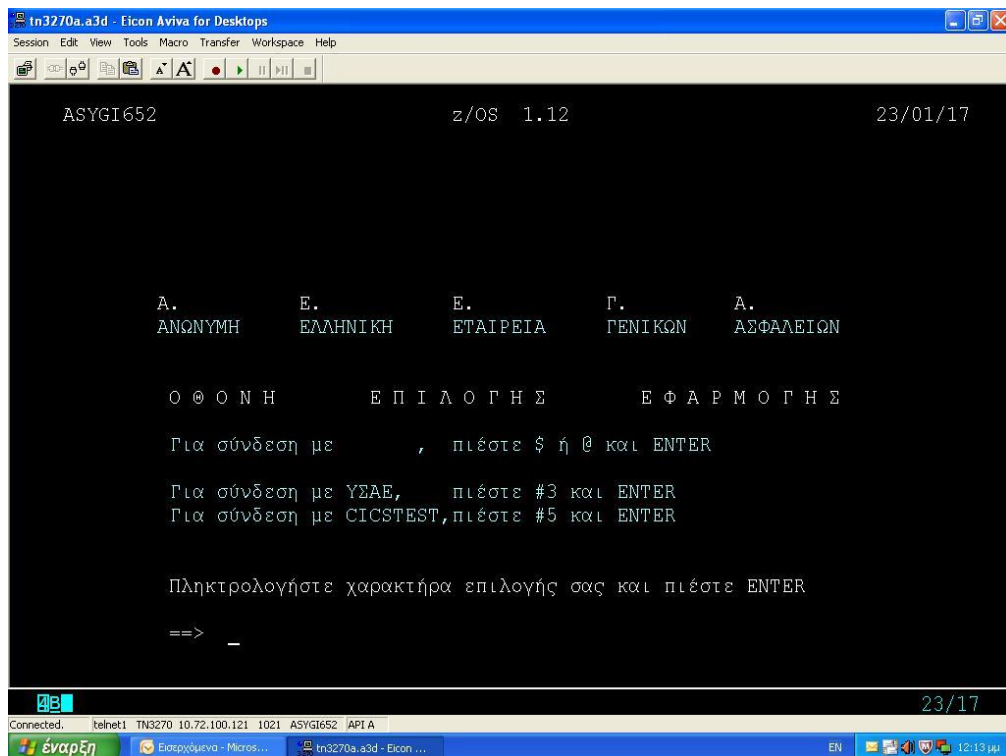
Τον τρόπο καταχωρήσεις στα συστήματα θα τον αναλύσουμε σε παρακάτω κεφάλαιο.

3 ΕΘΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

3.1 AVIVA

Σε αυτή την ενότητα θα δούμε πως ο χρήστης κάνει εισαγωγή στο σύστημα. Επίσης, θα δούμε τις δυνατότητες που έχει το σύστημα και βοηθάει τον χρηστή ώστε να κάνει εισαγωγή στο σύστημα.

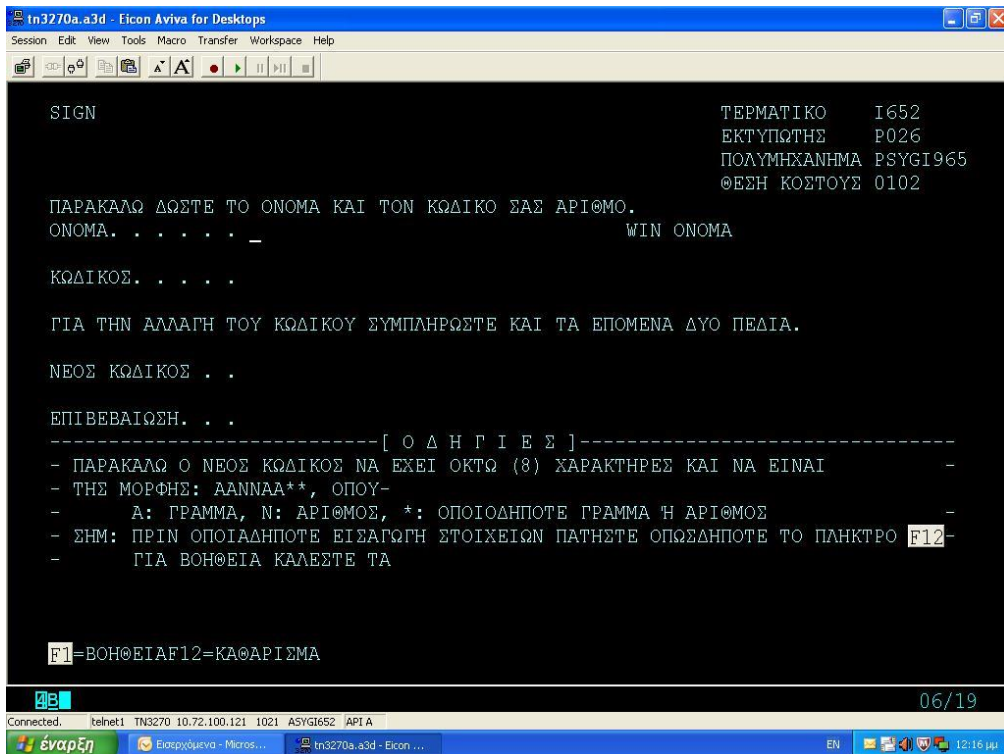
Στην παρακάτω εικόνα βλέπουμε την πρώτη εικόνα που βλέπει ο χρήστης όταν ανοίγει την εφαρμογή και κάνει εισαγωγή στην εφαρμογή



Εικόνα 10

Για να μπούμε να βάλουμε τους κωδικούς πρόσβασης που θα μας έχει δώσει το τμήμα μηχανογράφησης θα πρέπει να πατήσουμε τα κουμπιά Shift +\$.

Αμέσως η εφαρμογή μας βάζει στην εικόνα 11 που θα πληκτρολογήσουμε τους κωδικούς πρόσβασης.



Εικόνα 11

Αφού κάνουμε εισαγωγή, η εφαρμογή μας εμφανίζει το κεντρικό μενού τις εταιρείας. Εκεί θα μπορέσουμε να επιλέξουμε κλάδο, ώστε να μάθουμε πληροφορίες για τον συμβόλαιο του πελάτη. Για τον κλάδο αυτοκίνητων που είναι ο πιο κερδοφόρος κλάδος σε κάθε ασφαλιστική η εικόνα της εφαρμογής είναι:

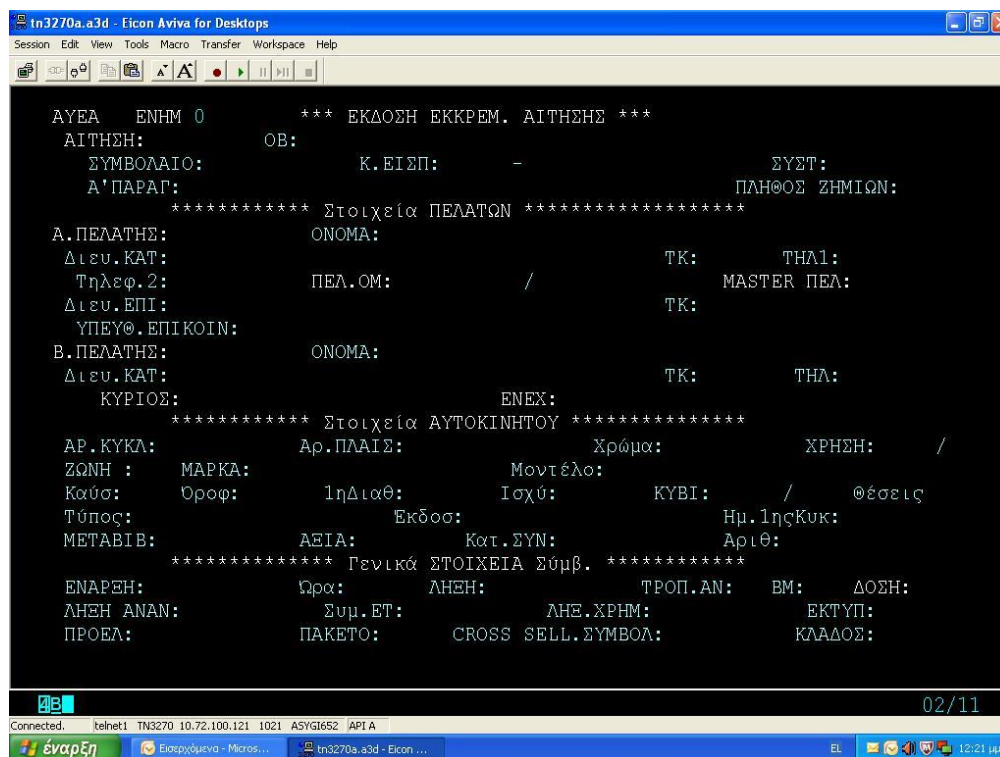


Εικόνα 12

3.1.1 Δημιουργία Αίτησης

Πριν την εξέλιξη της τεχνολογίας, την επέκταση του Internet και τη δημιουργία των ηλεκτρονικών αιτήσεων. Ο πελάτης πήγαινε στο κατάστημα με τα όλα του τα έγγραφα, δίπλωμα, άδεια κυκλοφορίας, ταυτότητα και τα έδινε στον υπάλληλο της εταιρίας. Ο υπάλληλος μέσω της εφαρμογής πέρανε τα στοιχεία του πελάτη ώστε να ασφαλιστεί στην εταιρία.

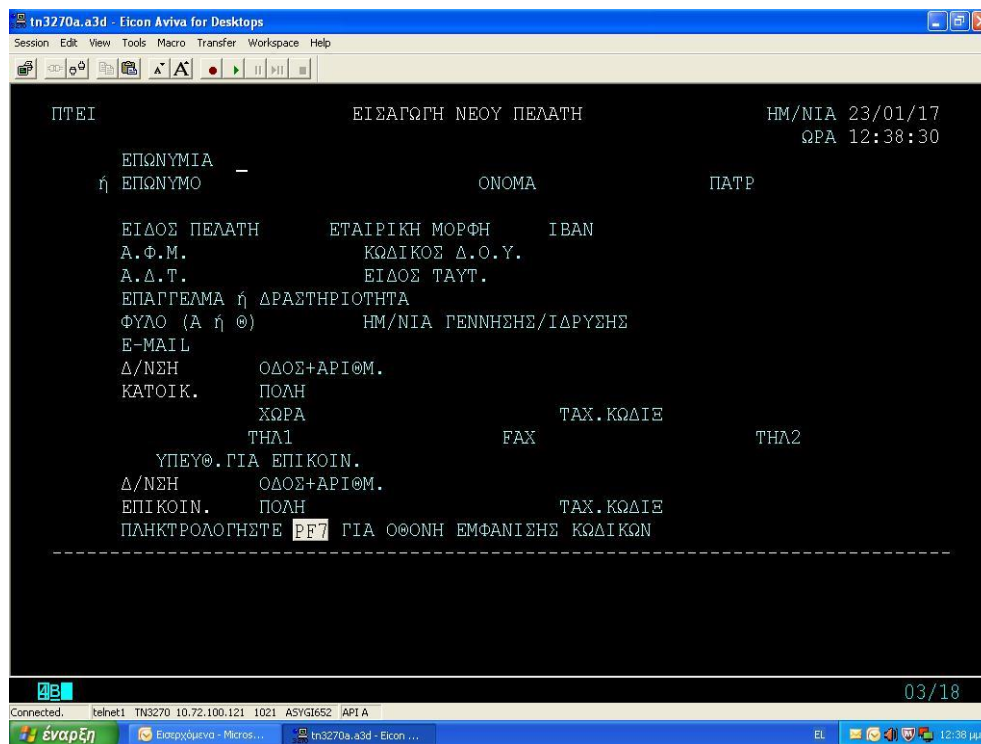
Από κάτω θα δούμε την εικόνα που βλέπει ο χρήστης όταν θέλει να περάσει τα στοιχεία του πελάτη.



Εικόνα 13

Στην εικόνα 13 βλέπουμε την αίτηση που περνάμε τα στοιχεία της άδειας κυκλοφορίας

Στην εικόνα 14 βλέπουμε την εισαγωγή των στοιχείων του πελάτη από την ταυτότητα και το δίπλωμα

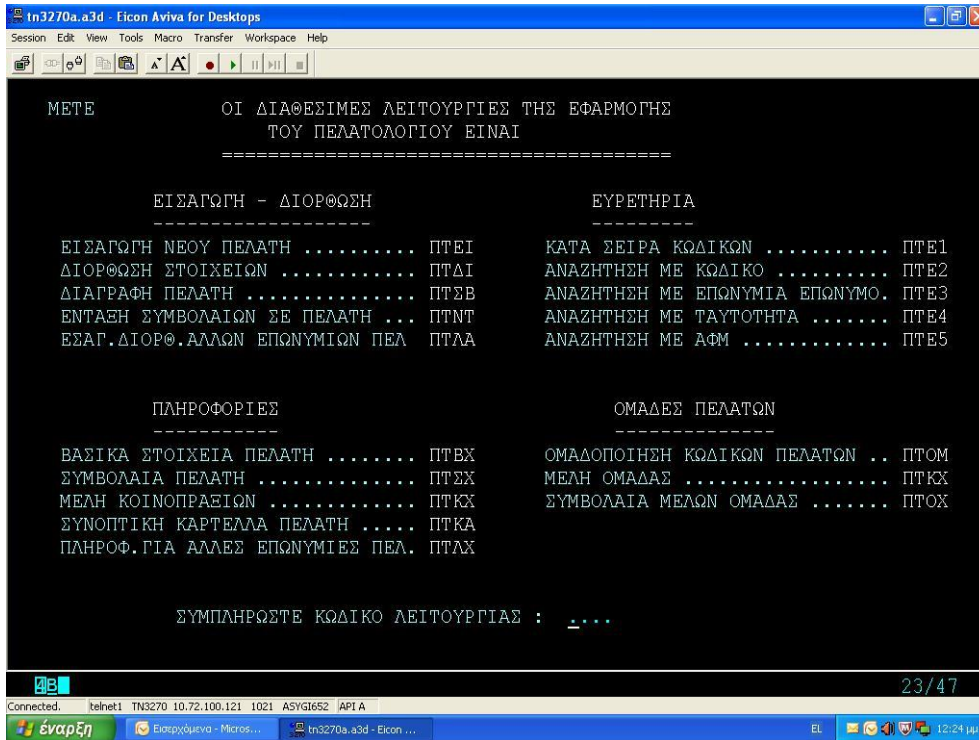


Εικόνα 14

Τα απαραίτητα πεδία που πρέπει να συμπληρωθούν στην εισαγωγή πελάτη είναι:

- Επώνυμο
- Όνομα
- Είδος πελάτη
- ΑΦΜ
- Κωδικός ΔΥΟ
- Διεύθυνση
- Τηλέφωνο επικοινωνίας

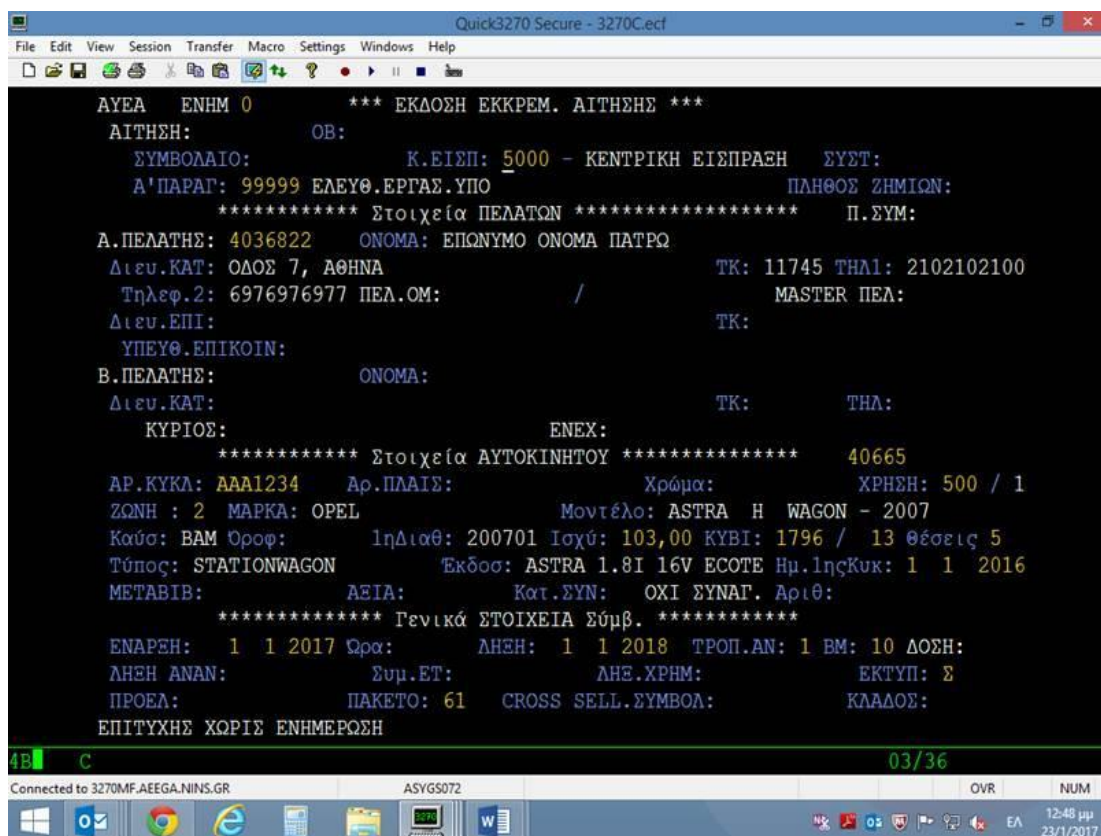
Αμα ο πελάτης έχει ξανά ασφαλιστεί ή έχει ήδη αγοράσει προϊόν της εταιρίας ο υπάλληλος της εταιρίας πρέπει μέσω της εφαρμογής να ψάξει να βρει τον κωδικό πελάτη. Θα πρέπει να μπει στο πελατολόγιο. Παρακάτω θα δούμε την εικόνα που θα βλέπει ο υπάλληλος όταν αναζητεί τον πελάτη:



Εικόνα 15

Η αναζήτηση του πελάτη μπορεί να γίνει μέσω:

- Κωδικού
- Επωνυμίας
- Ταυτότητας
- ΑΦΜ



Εικόνα 16

3.2 AUTO-WEB

Το 2012 το ΔΣ της ασφαλιστικής εταιρίας αποφάσισε να εκσυγχρονίσει το πληροφοριακό σύστημα της εταιρίας. Το σχεδιασμό του νέου συστήματος το έδωσε σε μια εταιρία πληροφορικής ώστε να το σχεδιάσει ώστε να κάνει χρήση του διαδικτύου. Με την χρήση του διαδικτύου μπόρεσε και βρήκε λύση στα προβλήματα που είχε με την αποθηκεύσει των δεδομένων και την ασφάλεια του συστήματος.

Αύτη την στιγμή το πληροφοριακό σύστημα χρησιμοποιεί τους servers νέας γενιάς που είναι συμβατοί με τον Internet Explorer και επίσης μπορούν να αποθηκευτούν σε θέσεις του cloud που έχει αγοράσει η εταιρία. Με αυτή την κίνηση η εταιρία ελάττωσε το λειτουργικό κόστος και το θέμα της ασφάλειας. Επίσης δεν χρειάζεται να αναβαθμίσει τους υπολογιστές των υπάλληλων ώστε να μπορέσουν να είναι συμβατοί με τα νέα προγράμματα.

Ο σχεδιασμός του νέου συστήματος ξεκίνησε πρώτα με την τον προγραμματισμό των πεδίων που χρησιμοποιούνται από τους εργαζόμενους ώστε να καταχωρούν τις πληροφορίες που θα έπαιρναν από τον πελάτη και μετά οι συνδέσεις με το παλιό σύστημα. Αφού ολοκληρώθηκε ο κώδικας και ο καθορισμός των πεδίων που θα ήταν χρήσιμα για την παραγωγή των προϊόντων , προχώρησαν στον σχεδιασμό της εικόνας που θα έβλεπαν οι υπάλληλοι της ασφαλιστικής εταιρίας.

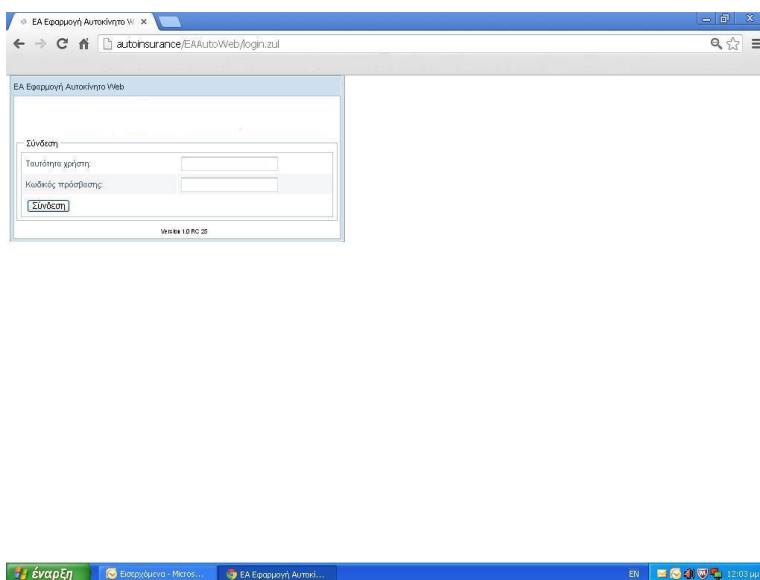
Κάθε πρόγραμμα όταν εγκαθίστανται σε μια επιχείρηση θα πρέπει να περάσει από διάφορα τεστ ώστε να μπορέσουν οι αναλυτές να δουν αν υπάρχουν προβλήματα όταν θα μπει σε κανονική λειτουργία.

Το πληροφοριακό σύστημα με την Χρήση του Διαδικτύου λειτουργεί μέσω του Intranet της εταιρίας. Στους server της εταιρίας έχει αναπτυχθεί κώδικας ενός προγράμματος ο οποίος συνδέεται με την βάση δεδομένων της εταιρίας ώστε να αντλεί δεδομένα. Όμως, τα καινούργια συστήματα δεν είναι αξιόπιστα μόλις εγκατασταθούν. Το καινούργιο Πληροφοριακό Σύστημα συνδέεται με το παλιό σύστημα ώστε να κρατιέται σαν αρχείο και για να κάνεις εργασίες και τεστ για τις νέους παραμέτρους που θέτουμε σαν χρηστές.

Το τμήμα πληροφορικής στον κάθε καινούργιο υπάλληλο-χρηστή του δημιουργεί ένα όνομα χρηστή και ένα password ώστε να μπορεί να μπαίνει στον υπολογιστή της εταιρίας. Εφόσον μπει στον υπολογιστή που έχει η εταιρία θα μπορέσει να χρησιμοποιήσει το εταιρικό email και να μπει στο intranet της εταιρίας ώστε να πάρει τα δεδομένα και να μπορέσει να χρησιμοποιήσει τις εφαρμογές και το πληροφοριακό σύστημα της εταιρίας. Εφόσον ο υπάλληλος δεν θα συνεργάζεται άλλο με την εταιρία, το τμήμα πληροφορικής θα πρέπει να διαγράψει το όνομα χρηστή και τους κωδικούς από την βάση δεδομένων για ασφάλεια.

3.2.1 Εισαγωγή-Login

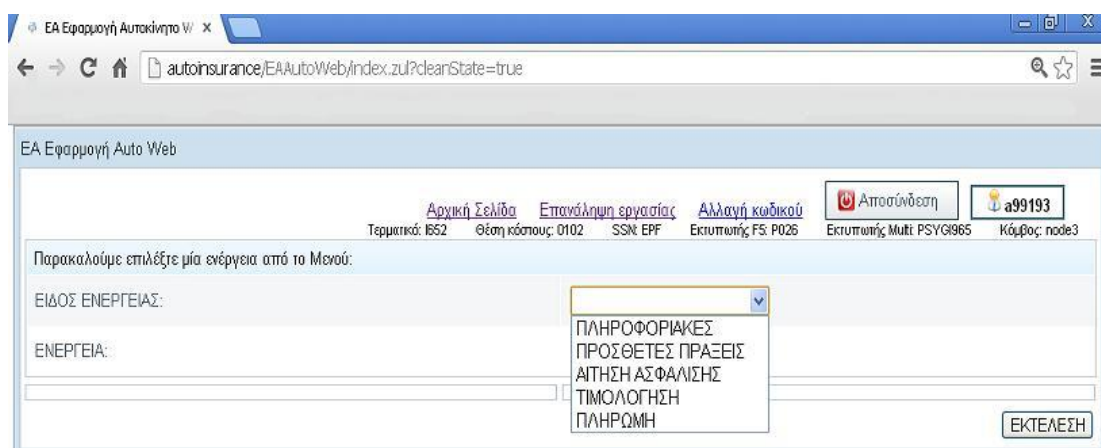
Μετά την δημιουργία του ονόματος χρηστή, το οποίο είναι και μοναδικό για τον κάθε χρηστή. Η μηχανογράφηση προγραμματίζει ένα default κωδικό ώστε ο χρήστης μετά να κάνει εισαγωγή στο σύστημα με αυτόν. Αφού κάνει εισαγωγή του ζητεί το σύστημα να δημιουργήσει καινούργιο κωδικό, τον οποίο θα τον ξέρει μόνο ο χρήστης και θα τον ανανεώνει με διαφορετικό κωδικό κάθε μήνα. Ο υπάλληλος εφόσον κάνει login στο pc θα ανοίξει τον google chrome και θα πληκτρολογήσει την ηλεκτρονική διεύθυνση που θα του δοθεί από τους συναδέλφους του ή από την μηχανογράφηση, ώστε να μπορέσει να χρησιμοποιήσει την εφαρμογή. Στην παρακάτω εικόνα ο χρήστης θα πρέπει να πληκτρολογήσει το όνομα χρηστή και το password, που έχει, και αφού κάνει login θα μπορέσει να χρησιμοποιήσει τις δυνατότητες της εφαρμογής.



Εικόνα 17

Για λόγους ασφάλειας το σύστημα μετά από κάποιο χρονικό διάστημα αποσυνδέεται αυτόματα και ζητεί από τον χρηστή να ξαναβάλει τα στοιχεία του, ώστε να μπορέσει να συνεχίσει την εργασία του.

Στην εικόνα 18 παρατηρούμε ότι μπορούμε να επιλέξουμε διαφορεές επιλογές ώστε να μπορέσουμε να κάνουμε διαφορεές εργασίες.



Εικόνα 18

Οι επιλογές είναι:

- Πληροφοριακές
- Πρόσθετες Πράξεις
- Αίτηση Ασφάλισης
- Τιμολόγηση
- Πληρωμή

Κάθε επιλογή που θα κάνει ο χρήστης θα είναι για διαφορετική εργασία.

3.2.2 Πληροφοριακές

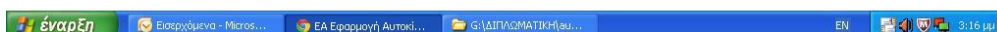
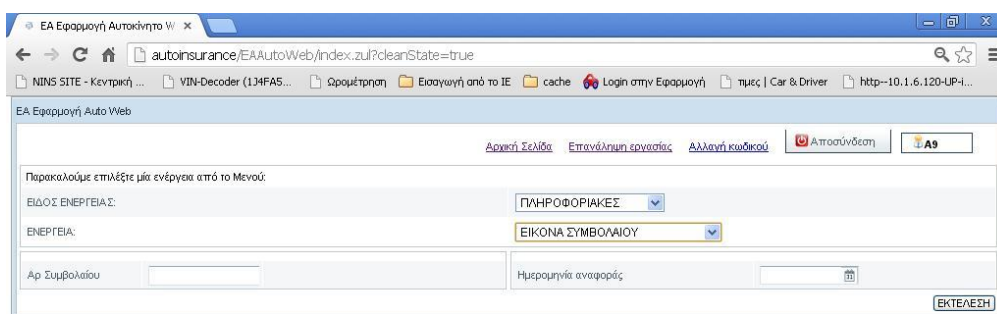
Στην ενότητα «Πληροφοριακές» ο χρήστης έχει πρόσβαση στις έξι οθόνες πληροφόρησης

- Εικόνα βάση συμβολαίου
- Εικόνα βάση Αρ.Κυκλοφορίας
- Εικόνα Ανανεωτηρίου
- Εικόνα Αίτησης
- Εικόνα Πρόσθετης Πράξης
- Κινήσεις Συμβολαίου

Θα αναλύσουμε την επιλογή «Εικόνα Βάση Συμβολαίου»

3.2.3 Εικόνα Συμβολαίου

Η επιλογή αυτή επιτρέπει τη λήψη πληροφοριών με βάση τον αριθμό συμβολαίου. Στην αρχική οθόνη της εφαρμογής ο χρήστης επιλέγει την επιλογή «ΕΙΚΟΝΑ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΥ» από κάτω θα βγάλει κάποια πεδία να συμπληρώσει τον αριθμό συμβολαίου και για την ημερομηνία που τον ενδιαφέρει, όπως βλέπουμε στην εικόνα 19, πατώντας το κουμπί «Εκτέλεση» θα μεταφερθούμε στην εικόνα 20



Εικόνα19

Αυτή η επιλογή αυτή μας δίνει την δυνατότητα στον χρήστη να δει την κατάσταση του συμβολαίου του και διαφορές πληροφορίες του εκατοστέ πελάτη.

The screenshot displays the 'EA Εφαρμογή Αυτοκίνητο Web' interface. At the top, there are navigation links for 'Αρχική Σελίδα', 'Επιμόλυνση εργασιών', 'Αλλαγή κωδικού', and 'Αποσύνδεση'. Below these, there are several status indicators: 'Ταμειακό: 0562', 'Θέση κόστους: 0102', 'SSN: EPF', 'Επιταγής F5: P026', 'Επιταγής ΜΜΕ: P3Y01965', and 'Κόμβος: node3'. The main content area is titled 'EA Εφαρμογή Αυτοκίνητο Web Καταχώρηση Αίτησης' and contains several sections:

- Γενικά Στοιχεία:** Includes 'Αρ. Συμβολαίου: 59062513', 'Ημερομηνία: 10/03/2017', 'Αρ. Ηλεκτρονικής Πληρωμής', and 'Πλ. Σημιών'.
- Παραγωγή:** Includes 'Αρ. Αίτησης', 'Αρ. Αίτ. Οδικ. Ρυμουλκ.', 'Παραγωγός: 99999', 'Είσπραξη: 5000', 'Σύσταση', '%Προμήθει', 'Status Συμβ. ΣΕ ΙΣΧΥ', and 'Προηγούμενο Συμβ.'.
- Στοιχεία Α' Πελάτη:** Includes 'Κωδικός: 3938115', 'Όνοματίμο', 'Ταχ. Κωδ.: 20500', 'Είδος Πελάτη: Φυσικό Πρόσωπο', 'Πελάτης Ομάδας: 4053924 / ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΜΕ Σ', 'Διευθ. Κατ.: ΔΕΡΒΕΝΑΚΙΩΝ 111 ΝΕΜΕΑ, ΚΟΡΙΝΘΙ', 'Τηλ. 1', 'Διευθ. Επικ.', 'Ταχ. Κωδ.', and 'Τηλ. 2'.
- Στοιχεία Β' Πελάτη:** Includes 'Κωδικός', 'Όνοματίμο', 'Διευθ. Κατ.', 'Ταχ. Κωδ.', and 'Τηλ.'.
- Στοιχεία Master Πελάτη:** Includes 'Κωδικός'.
- Λοιπά Στοιχεία:** Includes 'Κύριος', 'Ενέχυρος', and 'Υπευθ. Επικ.'.

Εικόνα 20

Στην εικόνα 21 βλέπουμε τις πληροφορίες του συμβολαίου που αφορούν τον πελάτη. Οι οποίες είναι:

- **Παραγωγός:** Είναι ο συνεργάτης που με συμφωνημένη προμήθεια του δίνει το δικαίωμα η εταιρεία να πουλήσει τα προϊόντα της στο ευρύ κοινό.
- **Είσπραξη:** Είναι ο τρόπος που θα πάρει η εταιρεία την είσπραξη από τον πελάτη.
- **Status Συμβολαίου:** Εδώ θα δούμε αν το συμβόλαιο είναι σε ισχύ ή άκυρο
- **Στοιχεία Α πελάτη:** Είναι οι πληροφορίες που έχουμε για τον κάτοχο του οχήματος που ασφαλίζουμε.
- **Στοιχεία Β πελάτη:** Ο Β πελάτης τον χρησιμοποιούμε μονό όταν υπάρχει δηλωμένος 2 κάτοχος του οχήματος.
- **Στοιχεία Master πελάτη:** Χρησιμοποιείται για τις ειδικές εκπτώσεις που ορίζει η εταιρεία.

Λοιπά Στοιχεία

Κύριος: [redacted] Ενέχυρος: 133318935 Υπευθ. Επικ.: [redacted]

Γενικά Στοιχεία

| | | | | | | | |
|-----------------|-------------------|------------|------------|----------------|------------|-------------|------------|
| Έναρξη | Όρα | Τρ. Αναν. | Λήξη | Δόση | Εκτιπ. | Bonus Malus | Ζημιά ΒΜ |
| 06/02/2017 | [redacted] | Ετήσιο | 02/09/2017 | [redacted] | CMOD | 10 | [redacted] |
| Λήξη Αυτ. Αναν. | Συμπλ. Ασφ. Έτους | Λήξη Χρήμ. | Κλάδος | Αριθμ. Συμβόλ. | Προέλευση | Πακέτο | |
| [redacted] | 02/09/2017 | [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] | 551 | |

Στοιχεία Οχήματος

| | | | | | |
|-------------|-------------------|--------------|-------------|--------|------------|
| Αρ. Κυκλοφ. | Ημερ. 1ης Κυκλοφ. | Αρ. Πλαισίου | Χρήση | Θέσεις | Ζώνη Τιμόλ |
| KPT4402 | 02/03/2015 | [redacted] | E.IX. | 5 | 8 |
| Μάρκα | Μοντέλο | Έκδοση | Κυβ./Φορολ. | Ίπποι | Ισχύς |
| VOLKSWAGEN | POLO HA1 | POLO 1.4 | 1422 | 10 | 55 |

Τύπος Αμαξώματος

| | | | |
|------------------|-----------|------------|------------|
| Τύπος Αμαξώματος | Κάυσμο | 1η Διάθεση | Οροφή |
| HATCHBACK | ΠΕΤΡΕΛΑΙΟ | 201410 | [redacted] |

Μεταβίβαση

| | | | | |
|------------|-------|------------|------------------|----------------|
| Μεταβίβαση | Χρώμα | Άξια(ευρα) | Κατηγορία Συναγ. | Αριθμός Συναγ. |
| [redacted] | ΓΚΡΙ | 13376 | Όχι συναγ. | [redacted] |

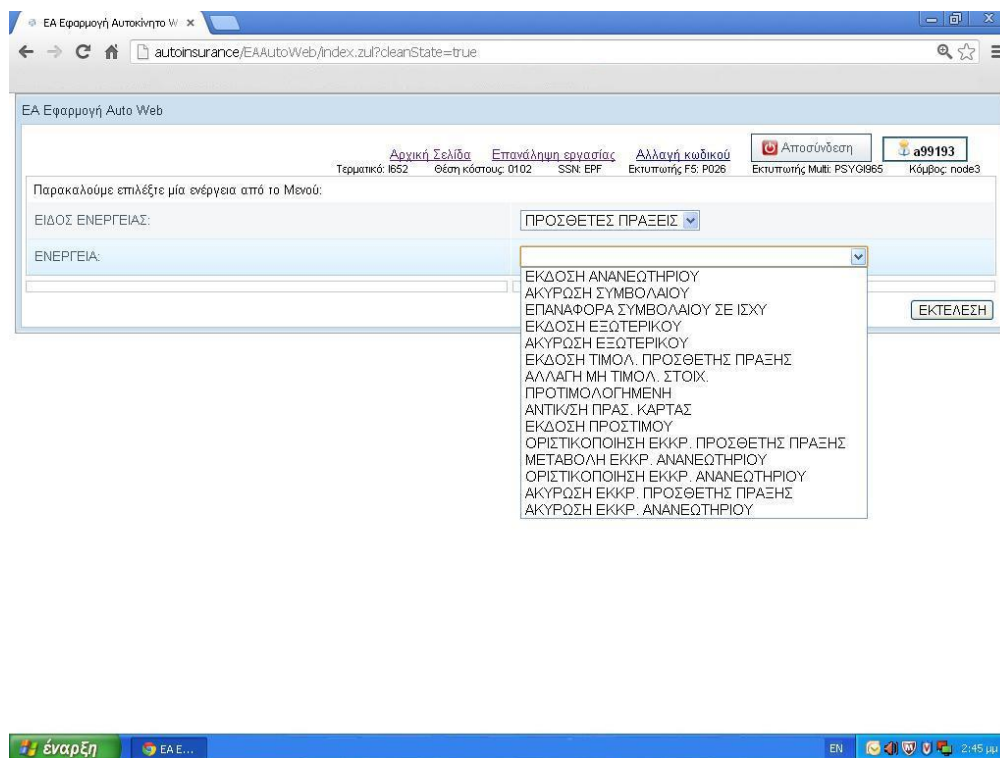
Εικόνα 21

Στην εικόνα 21 βλέπουμε τις πληροφορίες που αφορούν την έναρξη του συμβολαίου και τα στοιχεία του οχήματος. Παρακάτω θα αναφέρουμε τα πιο απαραίτητα που είναι για τον χρηστή.

- Ημερομηνία Έναρξη Συμβολαίου: την ημερομηνία που θέλει ο πελάτης να ασφαλιστεί
- Τρόπος Ανανέωσης: Ετήσιο, Εξάμηνο, Τρίμηνο, Τετράμηνο
- Πακέτο: Προϊόντα της εταιρίας
- Αριθμός Κυκλοφορίας του οχήματος
- Χρήση: E.IX ή Μοτοσυκλέτα ή Φορτηγό
- Άξια: Τρέχουσα εμπορική άξια

3.2.4 Πρόσθετες Πράξεις

Στην ενότητα «Πρόσθετες Πράξεις» παρέχεται η δυνατότητα έκδοσης πρόσθετων πράξεων:



Εικόνα22

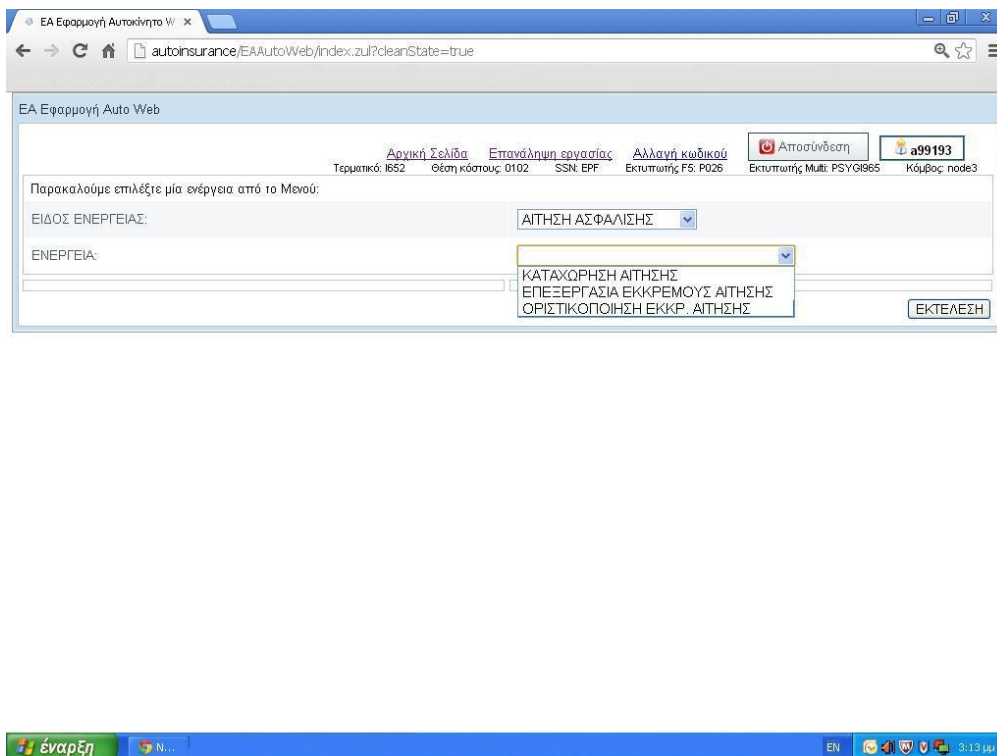
Οι πιο σημαντικές πρόσθετες πράξεις στην εταιρεία είναι οι παρακάτω:

- Ακύρωση Συμβολαίου
- Έκδοση Εξωτερικού
- Αλλαγή Τιμολογιακών Στοιχείων
- Αλλαγή Μη Τιμολογιακών Στοιχείων

3.2.5 Έκδοση Συμβολαίου

Στην ενότητα «Έκδοση Συμβολαίου» παρέχει 3 επιλογές :

- Καταχώρησης αίτησης
- Επεξεργασία εκκρεμούς αίτησης
- Οριστικοποίηση εκκρεμούς αίτησης



Εικόνα 23

Στην εικόνα 23 επιλέγουμε την «καταχώρηση αίτησης» ώστε να εξυπηρετήσουμε τον νέο πελάτη που έρχεται στο κατάστημα της εταιρίας. Ο πελάτης πρέπει να έχει μαζί του το δίπλωμα, το παλιό ασφαλιστήριο, την άδεια κυκλοφορίας. Ο χρήστης πρέπει να του δώσει τις πληροφορίες για τα προϊόντα της εταιρίας.

Εικόνα24

Στην εικόνα 8 βλέπουμε την εφαρμογή να είναι έτοιμη για να γίνει η καταχώρηση πελάτη. Τα πιο σημαντικά πεδία για να συμπληρώσεις μια σωστή αίτηση είναι:

- Παραγωγός
- Είσπραξη
- Στοιχεία πελάτη A
- Είδος πελάτη
- Ημερομηνία Έναρξης
- Τρόπος Ανανέωσης
- Πακέτο
- Αριθμός Κυκλοφορίας
- Ημερομηνία πρώτης κυκλοφορίας
- Χρήση
- Μάρκα
- Μοντέλο
- Χρώμα
- Άξια

Τα τρία βασικά και πιο σοβαρά λάθη γίνονται στην καταχώρηση των στοιχείων του πελάτη, στην διάρκεια του συμβολαίου και στον αριθμό κυκλοφορίας.

Γι' αυτό η καταχώρηση του πελάτη χρειάζεται να βάζεις όλα τα στοιχεία.

Στην εικόνα 25 βλέπουμε την φόρμα της καταχώρησης του πελάτη. Εδώ μπορείς να καταχώρησης φυσικό πρόσωπο και Εταιρία. Στο φυσικό πρόσωπο συμπληρώνεις το ονοματεπώνυμο, την ταυτότητα, την διεύθυνση κατοικίας βάσει άδειας κυκλοφορίας και το σωστό ΑΦΜ και ΔΥΟ. Ενώ στην εταιρία συμπληρώνεις την επωνυμία, επαγγελματική δραστηριότητα, εταιρική μορφή, ΔΟΥ, ταχυδρομικό κώδικα και διεύθυνση κατοικίας.

EA Εφαρμογή Auto Web

Κωδικός Πελάτη

Είδος Πελάτη

Επώνυμο Όνομα

Πατρώνυμο

ΑΦΜ ΔΟΥ

Ταυτότητα Είδος Ταυτότητας

Επάγγελμα/Δραστηριότητα Φύλο

Ημέρια Γέννησης/Ίδρυσης Οδός και Αριθμός

Πόλη Χώρα

Ταχ. Κώδικας Τηλέφωνο 1

Fax Τηλέφωνο 2

Υπεύθυνος Επικ. Οδός και Αριθμός Επικ.

Πόλη Επικ. Ταχ. Κώδικας Επικ.

Λοιπά Στοιχεία

Εικόνα 25

3.3 AUTOWEB VS AVIVA

Έγινε μια έρευνα σε μια ασφαλιστική εταιρία με το Μοντέλο της Αποδοχής της Τεχνολογίας (Technology Acceptance Model -TAM) στον κλάδο αυτοκίνητων και ρωτήθηκαν οι εργαζόμενοι για τα δύο πληροφοριακά σύστημα που χρησιμοποιεί η εταιρία. Επίσης έγιναν ερωτήσεις όσο άφορα για την παρακολούθηση της εταιρίας όσο άφορα τις εξελίξεις της τεχνολογίας, την ποιότητα του συστήματος, το περιβάλλον κ.λπ. Το ερωτηματολόγιο που απάντησαν βρίσκεται στο παράρτημα στο τέλος της εργασίας και τα αποτελέσματα θα τα δείτε παρακάτω.

Στις εποχές που ζούμε το να ακολουθήσει μια εταιρία την τεχνολογία και να μπορεί να αναβαθμίζει τα συστήματα σύμφωνα με τις εξελίξεις είναι αρκετά δύσκολο. Βλέπουμε όμως από την ασφαλιστική εταιρία που κάναμε την ερευνά υπάρχουν θετικές εξελίξεις γιατί σύμφωνα με τους εργαζόμενους τις προσπαθεί να αναβαθμίζει τα συστήματα και να εκπαιδεύει συχνά τους υπάλληλους της . Η συγκεκριμένη εταιρία άλλαξε το σύστημα της το 2014 και σε διάστημα 3 ετών αυξήθηκε η παραγωγικότητα των υπάλληλων της, που τα πληροφοριακά συστήματα στο συγκεκριμένο κλάδο επηρεάζει πολύ τον τρόπο εργασίας των υπάλληλων της.

Συμφώνα με τους εργαζόμενους, αν μια εταιρία θέλει να είναι ανταγωνιστική στον κλάδο των ασφαλειών θα πρέπει τα συστήματα να είναι εξελιγμένα και να είναι ανταγωνιστικά ώστε να μπορέσει να είναι κερδοφόρα και να διεκπεραιώνει γρήγορα τις απαιτήσεις των καταναλωτών της.

Η μεταφορά από το σύστημα Ανίνα σε ένα πιο εξελιγμένο σύστημα web-services όπως είναι το autoweb δεν ήταν εύκολη υπόθεση θα έπρεπε να εκπαιδευτούν οι παλιότεροι εργαζόμενοι, θα έπρεπε να εκπαιδευτούν πάλι και να μπορέσουν να μάθουν πράγματα που ένας νεοφερμένος υπάλληλος είναι πιο κοντά στις εξελίξεις των συστημάτων αυτών. Γιατί η εταιρία προσπάθησε να γίνει άμεσα μια εκπαίδευση όσο άφορα το σύστημα autoweb.

Οι εργαζόμενοι απάντησαν όσο άφορα τα δυο συστήματα που είναι εγκατεστημένα στους Server της εταιρίας. Τα αποτελέσματα μας δείχνουν ότι και τα δυο συστήματα είναι αρκετά ελκυστικά και εύκολα να κατανοηθούν από τους εργαζόμενους. Είναι ευχάριστο το περιβάλλον εργασίας (δομή και interfaces) και η εταιρία φροντίζει να υπάρχει υλικό εκμάθησης για τους νέους υπάλληλους.

| ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|
| ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΕΙ Η ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΙΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ΤΗΣ ΣΥΓΧΡΟΝΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| ΕΦΑΡΜΟΖΕΙ ΤΙΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ΤΗΣ ΣΥΓΧΡΟΝΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| ΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΟΣΟ ΕΠΙΡΕΑΖΟΥΝ ΤΟΝ ΤΡΟΠΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | |
| ΠΟΣΟ ΣΥΧΝΑ ΓΙΝΕΤΑΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΙΣ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 |
| Η ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΑΥΞΑΝΕΙ ΤΗΝ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| Η ΧΡΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΙ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ ΠΑ ΤΗ ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| ΤΑ ΠΑΛΙΟΤΕΡΑ ΣΤΕΛΕΧΗ ΠΡΟΣΑΡΜΟΖΟΝΤΑΙ ΕΥΚΟΛΑ ΣΤΙΣ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| ΕΙΝΑΙ ΕΥΚΟΛΗ Η ΕΚΜΑΘΗΣΗ ΤΟΥ AVIVA | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| ΕΙΝΑΙ ΕΥΧΑΡΙΣΤΟ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| ΘΑ ΤΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΣΑΤΕ ΞΑΝΑ | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| ΤΟ ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ(ΔΟΜΗ ΚΑΙ INTERFACES) ΕΙΝΑΙ ΕΛΚΥΣΤΙΚΟ | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| ΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ, ΤΑ ΜΕΝΟΥ ΚΑΙ ΟΙ ΕΙΚΟΝΕΣ ΕΙΝΑΙ ΕΥΚΟΛΟ ΝΑ ΚΑΤΑΝΟΗΘΟΥΝ | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| ΤΟ ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (INTERFACES) ΕΙΝΑΙ ΕΥΧΡΗΣΤΟ | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 |
| ΕΙΝΑΙ ΕΥΚΟΛΗ Η ΕΚΜΑΘΗΣΗ ΤΟΥ AUTOWEB | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| ΕΙΝΑΙ ΕΥΧΑΡΙΣΤΟ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| ΤΟ ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ (ΔΟΜΗ ΚΑΙ INTERFACES) ΕΙΝΑΙ ΚΑΙ ΕΛΚΥΣΤΙΚΟ | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 |
| ΘΑ ΤΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΣΑΤΕ ΞΑΝΑ | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| ΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ, ΤΑ ΜΕΝΟΥ ΚΑΙ ΟΙ ΕΙΚΟΝΕΣ ΕΙΝΑΙ ΕΥΚΟΛΟ ΝΑ ΚΑΤΑΝΟΗΘΟΥΝ | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 |
| ΟΙ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΠΛΗΓΗΣΗΣ ΕΙΝΑΙ ΕΥΚΟΛΑ ΚΑΤΑΝΟΗΤΕΣ | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |

Εικόνα26

4 AIG HELLAS

Σε αυτό το κεφάλαιο θα αναλύσουμε τα δυο συστήματα της εταιρίας AIG HELLAS και τον τρόπο που χρησιμοποιούνται. Επισκεφτήκαμε τον κλάδο ζημιών και είδαμε την καταχώρηση της δήλωσης ατυχήματος που παραλαμβάνει η ασφαλιστική εταιρεία από τους πελάτες της. Οι τρόποι που τις παραλαμβάνουν είναι με τους εξής τρόπους:

- Email από τους ασφαλιστικούς πράκτορες
- Ταχυδρομείο από τους πελάτες τους
- Αυτόματη καταχώρηση στο σύστημα της εταιρίας από συνεργαζόμενη οδική βοήθεια.

Παρακάτω θα δούμε τις καταχωρήσεις που γίνονται στα συστήματα της εταιρίας

4.1 AUTOCLAIMS

4.1.1 Δήλωση ζημιάς

Σε αυτό το κεφάλαιο θα δούμε την καταχώρηση στο σύστημα “CLAIMS” το οποίο χρησιμοποιείται για ενημερωτική χρήση προς τους υπάλληλους και διακανονιστές της εταιρίας

Στην εικόνα 27 θα δούμε την εικόνα που βλέπει ο καταχώρησης και θα πρέπει να καταχώρηση τα εξής στοιχεία από την δήλωση:

- Αρ.κυκλοφορίας
- Ημ.ζημιάς
- Ώρα
- Τοποθεσία
- Έλαβε γνώση η αστυνομική αρχή
- Χρήση βοήθειας ατυχήματος
- Περιγραφή συνθηκών
- Σημείο σύγκρουσης
- Αναγγελία από
- Σχόλια συνθηκών

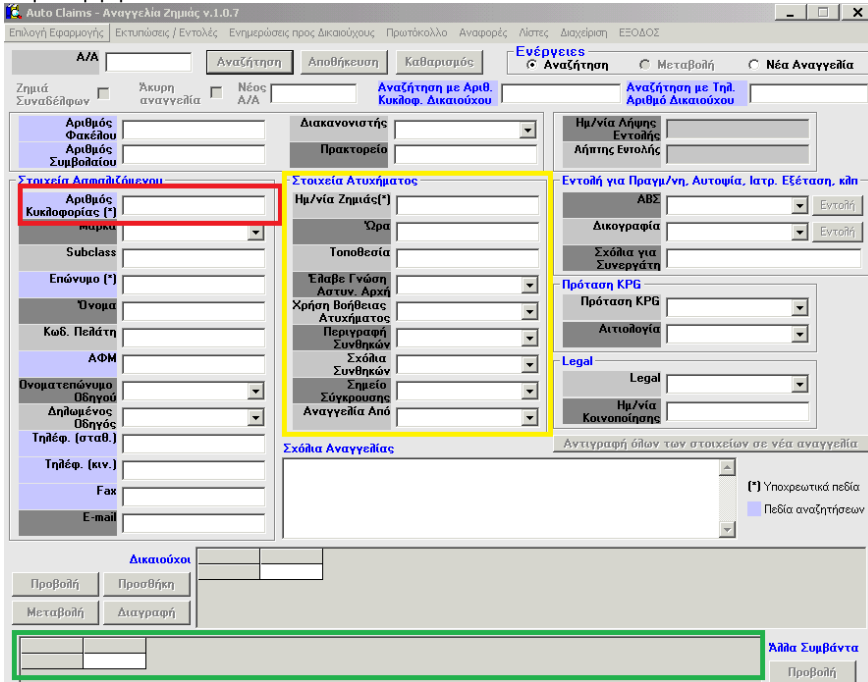
Εικόνα27

Η πρώτη μας καταχώρηση σαν καταχώρησης είναι να βάλουμε τον αριθμό κυκλοφορίας του πελάτη μας όπως βλέπουμε με κόκκινο περίγραμμα στην εικόνα 28 εφόσον ο πελάτης είναι της εταιρίας θα συμπληρωθούν αυτόματα τα έξως πεδία:

- Αριθμός Συμβολαίου
- Μάρκα
- Επώνυμο
- Όνομα
- Κωδικός πελάτη
- ΑΦΜ

Η επομένη κίνηση του καταχωρείτε είναι να ελέγξει αν υπάρχει άλλη αναγγελία καταχωρημένη με τα ίδια στοιχεία που έχουμε από την δήλωση αυτό το βλέπουμε στην εικόνα 28 με πράσινο περίγραμμα

Εφόσον ελέγξουμε και δεν υπάρχει άλλη αναγγελία τότε καταχωρούμε τα στοιχεία του ατυχήματος τα οποία τα βλέπουμε κίτρινο περίγραμμα



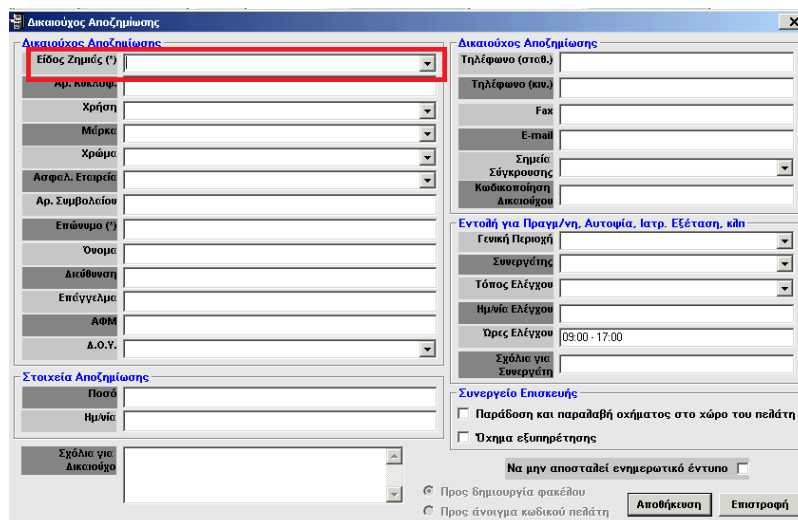
Εικόνα28

4.1.2 Δικαιούχος αποζημίωσης

Σε αυτή την ενότητα θα δούμε την συμπλήρωση των πεδίων για τα πιο συνήθη ατυχήματα που μπορούν να συμβούν. Τα ατυχήματα χωρίζονται βάσει της υπαιτιότητας. Και χωρίζονται ως εξής:

- Υπαίτιος Ατυχήματος
- Αναίτιος Ατυχήματος

Στην εικόνα 29 που θα δούμε παρακάτω θα δούμε την καταχώρηση των πεδίων με τα δεδομένα που παίρνουμε από την δήλωση ατυχήματος



Εικόνα 29

Πρώτα επιλεγούμε το είδος ατυχήματος που έχει συμβεί και γίνεται όπως βλέπουμε στην εικόνα 29 στο είδος ζημιάς. Σε κάποιες κατηγορίες τα δεδομένα τα καταχωρεί αυτόματα από την βάση δεδομένων της εταιρίας γιατί άφορα τον πελάτη μας. Κάποιες από τις κατηγορίες είναι η έξης:

- Θραύση κρυστάλλων
- Απώλεια κλειδιών
- Απώλεια εγγράφων

Εφόσον δεν είναι από τις παραπάνω κατηγορίες το ατύχημα της δήλωσης καταχωρούμε τα έξης πεδία που θα δούμε και στην εικόνα 30. Τα πεδία είναι τα έξης:

- Αρ.κυκλοφορίας
- Χρήση
- Μάρκα
- Χρώμα
- Ασφαλιστική εταιρία
- Επώνυμο
- Όνομα
- Τηλέφωνο

Με αυτά τα δεδομένα έχουμε κάνει μια σωστή καταχώρηση.

Εικόνα 30

4.2 PREMIA

Το Premia χρησιμοποιείται από την εταιρία για την λογιστικοποίηση των ζημιών που είναι καταχωρημένες στο auto-claims. Για την σωστή καταχώρηση στο premia χρησιμοποιείται ένας καταχωρητής που καταχωρεί τα δεδομένα από το Claims σε μια ηλεκτρονική φόρμα και τα κωδικοποιεί στο premia ώστε να γίνει σωστή η λογιστικοποίηση και να πληρωθεί σωστά η αποζημίωση. Παρακάτω θα δούμε την διαδικασία αυτής της καταχώρησης.

4.2.1 Καταχώρηση Αναγγελίας

Στην εικόνα31 βλέπουμε την καταχώρηση ζημιάς. Με κόκκινο περίγραμμα βλέπουμε την καταχώρηση του Αρ.συμβολαίου και της ημερομηνίας ατυχήματος και ημερομηνίας αναγγελίας στην εταιρία. Με κίτρινο περίγραμμα έχει γίνει καταχώρηση της ζημιάς με κωδικούς.

Εισαγωγή Ζημιών

AROTOUS Cln. Regn. Dt 14/02/18 Ημ/νία κλεισ. Ζημ. Ζημιές 2 Πληρ.Προγ.Ζημ. Master Ζημιά Ερωτηματολ. Flexi Ζημιών

Eff Renewal Endt No 01012951263

Αρ.Σ/Α P0101750511 Pre Claims Ref No. Master Cln No

Ημ/νία Ζημιάς 31/01/2018 00:00 Ημ/νία Αναγγελίας 08/02/2018 00:00 ανακάλυψης της ζημιάς 31/01/2018 00:00

Αρ. Ζημιάς 20180105486 Γεν.ΑβραίαΝΟ Όχι Όνομα ασφαλιζόμενου ΤΣΙΑΦΗΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ

Legal Cases Y/N Όχι Περιγρ. Ζημιάς Βλάβη Ράδιο/CD

Status Επανεξέτασης N/A Ιατηρήσεις Επανεξέτασης

Inward Cln Ref No Περιήληξη Ζημιάς

Ανανέωση Ν/Ο ΝΑΙ Claim Retain NCD Y/N N/A Claim Received Date 14/02/2018 10:06

ΠΛΗΡ. RISK ΠΡΟΒΛΕΨΗ ΖΗΜΙΑΣ ΠΛΗΡ. ΤΡΑΥΜ. ΑΤΥΧΗΜΑ ΑΕΑΖ ΖΗΜΙΑ ΟΡΟΙ ΖΗΜΙΩΝ STATUS

| Risk ID | Risk Class | Κωδ.Καλύμτος | Κωδ.Ασφ.Κεφ. | Τύπος Ζημιάς | Κωδ.Ζημιάς | Κωδ.Ζημιογόνου | Θλιή Ζημιά Ν/Ο | Κλοπή Ν/Ο | Παρατηρήσεις Ζημιών |
|----------|------------|--------------|--------------|--------------|------------|----------------|----------------|-----------|---------------------|
| 19801101 | 1980002 | 1980002 | 1980002 | 386 | 0308 | | N/A | N/A | |

Περιγρ. Risk: ΕΓΓΥΗΣΗ ΗΧ. ΑΥΤΟΚ. Περιγρ. Καθ: βλάβη Ράδιο/CD έως 20 ετών Υπ.Ασφ.Αντικ.: ΕΓΓΥΗΣΗ ΗΧ. ΑΥΤΟΚ.

Περιγρ. Τύπου: INSURED PROPERTY DAMAGE Περιγρ. Ζημιάς: ΑΛΛΟΙ ΛΟΓΟΙ Υπ.Ζημιογ.Γεγ.: Υπ.Ζημιογ.Γεγ.

Εικόνα31

Στην εικόνα 32 βλέπουμε την καταχώρηση της πρόβλεψης για την ζημία που καταχωρούμε και αλλά απαραίτητα πεδία.

Εικόνα 32

Στην εικόνα 33 βλέπουμε την καταχώρηση του πελάτη που θα αποζημιωθεί από την εταιρία.

Εικόνα 33

Η παραπάνω καταχώρηση, εφόσον γίνει σωστά, θα είναι έτοιμη προς αποζημίωση όταν ο πελάτης θα αποστείλει τα τιμολόγια στην εταιρία.

5 Robotic Process Automation

Το UI-PATH είναι ένα λογισμικό «ρομπότ» που αναπαράγει τις ενέργειες ενός ανθρώπου μέσω του υπολογιστή. Για παράδειγμα η εκτέλεση της εισαγωγής δεδομένων σε ένα σύστημα ERP ή μια ολοκληρωμένη επιχειρηματική διαδικασία από άκρο σε άκρο. Το λογισμικό «ρομπότ» λειτουργεί με τις ίδιες κινήσεις που θα έκανε ο άνθρωπος. Πρόκειται για μια σημαντική απόκλιση από τις παραδοσιακές μορφές ενσωμάτωσης των τεχνολογιών πληροφορικής, οι οποίες βασιστήκαν ιστορικά Application Programming Interfaces (API), δηλαδή μπορούν να λειτουργήσουν και σαν γέφυρες μεταξύ δυο προγραμμάτων.

Η φιλοξενία των υπηρεσιών RPA ευθυγραμμίζεται επίσης με την μεταφορά ενός ρομπότ λογισμικού, με κάθε ρομποτική παρουσία να έχει δικό της εικονικό σταθμό εργασίας σαν έναν ανθρώπινο εργάτη. Το λογισμικό χρησιμοποιεί χειριστήρια πληκτρολογίου και ποντικιού για να αναλάβει δράση και να εκτελέσει αυτοματισμούς. Όλες αυτές οι ενέργειες μπορούν αν εκτελεστούν και σε εικονικό περιβάλλον αλλά και στην οθόνη παρατηρώντας το λογισμικό να καταχωρεί δεδομένων και να ολοκληρώνει διεργασίες που θα του ορίσει ο προγραμματιστής. Η εφαρμογή του RPA στις επιχειρηματικές επιχειρήσεις έχει δείξει δραματική εξοικονόμηση κόστους και προσωπικού.

Τα χαρακτηριστικά του λογισμικού RPA είναι:

- Ελεύθερος κώδικας : δηλαδή δεν απαιτεί προγραμματιστικές δεξιότητες, οι υπάλληλοι επιχειρήσεων, άνθρωποι με τεχνογνωσία σε διαδικασίες αλλά χωρίς εμπειρία προγραμματισμού, μπορούν να εκπαιδευτούν για να αυτοματοποιήσουν ανεξάρτητα τις διαδικασίες χρησιμοποιώντας τα εργαλεία της RPA.
- Μη αποδιοργανωτική: μια από τις προκλήσεις των παραδοσιακών εφαρμογών πληροφορικής είναι η μετατροπή ή η αλλαγή υφιστάμενων συστημάτων είναι πολύπλοκη και επικίνδυνη.

Πολλοί μεγάλοι οργανισμοί είναι απρόθυμοι να επανασχεδιάσουν ή να αντικαταστήσουν ή ακόμα να ενισχύσουν τα υπάρχοντα συστήματα. Επομένως οι περισσότερες επιχειρήσεις κρατούν το υπάρχον σύστημα για ασφάλεια και σχεδιάζουν ένα κατώτερο σύστημα και το συνδέουν με ένα λογισμικό «ρομπότ» ώστε να μπορεί να μεταφέρει τα δεδομένα από το ένα σύστημα στο άλλο και ανάποδα, χωρίς να επηρεάζει την δουλειά του χρηστή. Ένα από αυτά τα προγράμματα θα αναλύσουμε παρακάτω

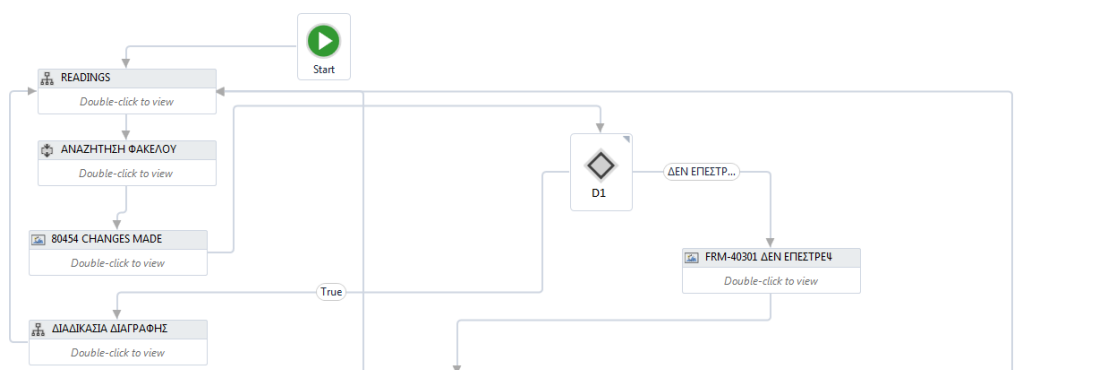
5.1 UI PATH ROBOTIC

Το «Ui Path Robotic» είναι ένα λογισμικό αυτοματοποιημένης διαδικασίας και βοηθού της επιχειρήσης να αυτοματοποιήσουν διαδικασίες και να ενώσουν χαοτικές αποστάσεις μεταξύ συστημάτων παλιάς εποχής και νέων συστημάτων. Το λογισμικό αυτό δίνει την δυνατότητα στις επιχειρήσεις μέσω μιας πλατφόρμας να σχεδιάσουν με απλό διάγραμμα ροής τις διαδικασίες που θα εφαρμόζε ένας χρήστης-υπάλληλος της επιχειρήσης για να αυτοματοποιήσει διαδικασίες ρουτίνας, που θα απασχολούσαν έναν υπάλληλο. Θα μπορούσαμε να πούμε ότι είναι μια νέα προσέγγιση απεγκλώβισης υπάλληλων από εργασίες που δεν τους αρμόζουν και θα μπορέσουν να χρησιμοποιηθούν σε άλλα πόστα.

Η πλατφόρμα είναι κατάλληλα σχεδιασμένη ώστε να μπορέσει ένας διαχειριστής να σχεδιάσει τις διαδικασίες που κάνει ένας χρήστης-υπάλληλος στα προγράμματα των επιχειρήσεων σε ένα απλό διάγραμμα ροής. Επίσης, μπορεί να λειτουργήσει σαν μια απλή γέφυρα μεταξύ δύο συστημάτων και να μεταφέρει τα δεδομένα από το ένα σύστημα στο άλλο.

5.1.1 Αυτοματοποιημένη διαδικασία καταχώρησης

Σε αυτήν την ενότητα θα δούμε το διάγραμμα ροής μιας αυτοματοποιημένης διαδικασίας μιας ασφαλιστικής εταιρίας που καταχωρεί στο συστήματα της αμοιβές των πραγματοποιημένων.



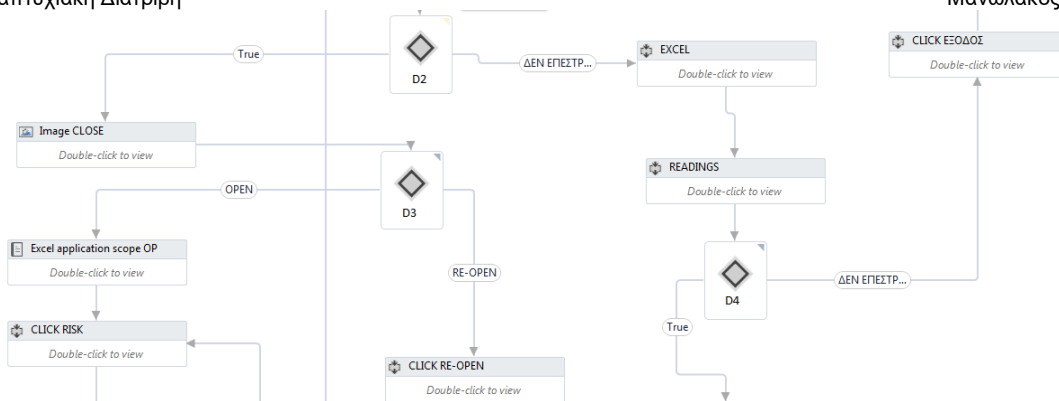
Εικόνα34

Η διαδικασία του λογισμικού μπορεί εύκολα να ξεκινήσει από τον ένα απλό υπάλληλο, μέχρι και τον διαχειριστή της πλατφόρμας. Η αυτοματοποιημένη διαδικασία μπορεί να ξεκινήσει με ένα απλό πάτημα κουμπιού (F5) ή μια προγραμματισμένη ώρα.

Στις αρχές το «ρομπότ» θα πρέπει να διαβάσει τα δεδομένα που θα του δώσουμε, τα οποία μπορεί να είναι σε ένα αρχείο Excel τύπου xls ή csv. Επίσης, θα μπορέσει να τα πάρει κατευθείαν από ένα άλλο πρόγραμμα χωρίς να το καταλαβαίνει ο χρήστης.

Το λογισμικό ξεκινάει την διαδικασία:

- Στο «READINGS» είναι ένα είδος μικρό διάγραμμα ροής (flowchart) μέσα στο αρχικό. Το συγκεκριμένο διάγραμμα ροής έχει μέσα του τέσσερις ακολουθίες στις οποίες το λογισμικό έχει προγραμματιστεί να τραβήξει τα δεδομένα από ένα αρχείο Excel, από συγκεκριμένα κελιά. Τα συγκεκριμένα δεδομένα αποθηκεύονται στην εσωτερική database του λογισμικού ώστε να χρησιμοποιηθούν παρακάτω.
- Στην ακολουθία (sequence) «ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΦΑΚΕΛΟΥ» το λογισμικό καταχωρεί στο απαραίτητο πεδίο του προγράμματος της επιχείρησης μέσω της database.
- Στα δυο επόμενα πεδία «80454» και «D1» το λογισμικό μαθαίνει και αντιμετωπίζει εφόσον βρει κάποιο εμπόδιο του προγράμματος. Στο πεδίο «80454» έχουμε αποθηκεύσει το μήνυμα σε μορφή εικόνας και το πεδίο «D1» έχει την δυνατότητα να του βάλουμε μια συνθήκη εφόσον το αποτέλεσμα του προηγούμενου πεδίου είναι αληθές, να ακολουθεί συγκεκριμένη πορεία.
- Εφόσον στο πεδίο «D1» η συνθήκη που του έχουμε θέσει είναι αληθής, τότε το πρόγραμμα έχει εμφανίσει το μήνυμα και η διαδικασία θα προχωρήσει προς τα αριστερά και θα πάει στο πεδίο «ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΓΡΑΦΗΣ»
- Στη «ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΓΡΑΦΗΣ» γίνεται σβήσιμο όλων των δεδομένων των πεδίων του προγράμματος και ξανά γίνεται η ακολουθία «ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΦΑΚΕΛΟΥ».
- Αν το πρόγραμμα δεν βγάλει το μήνυμα, το λογισμικό θα προχωρήσει προς τα δεξιά και περιμένει να αναγνωρίσει το επόμενο μήνυμα θα του εμφανιστεί. Το οποίο είναι αποθηκευμένο στο πεδίο «FRM-40301»

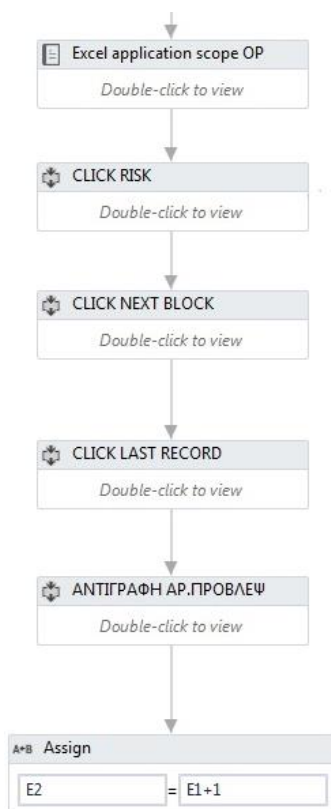


Εικόνα 35

Στην εικόνα 35 γίνονται οι παρακάτω διαδικασίες:

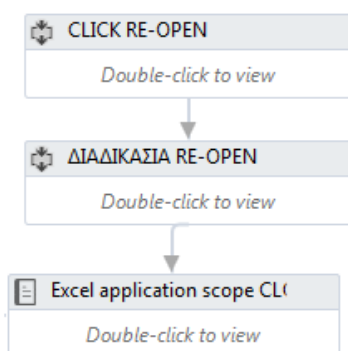
- Εφόσον βγει αληθής η συνθήκη που έχουμε ορίσει στο «D2», δηλαδή να εμφανίσει το μήνυμα που έχουμε αποθηκεύσει στο πεδίο «FRM-40301». Το πρόγραμμα θα προχωρήσει προς τα δεξιά στην ακολουθία «EXCEL»
- Στην ακολουθία «EXCEL» το λογισμικό είναι προγραμματισμένο να καταγράφει το μήνυμα σε ένα άλλο κελί και να προχωρήσει προς την επομένη καταγραφή.
- Στην ακολουθία «READINGS» το λογισμικό διαβάζει το κελί που αναγράφει τον αριθμό φάκελου και μετά στον έλεγχο «D4» ελέγχει αν υπάρχει η τιμή «0» και εφόσον βγει αληθινή, τότε το λογισμικό θα προχωρήσει στα επόμενα δυο πεδία «CLICK ΕΞΟΔΟΣ» και «MESSAGE BOX» που θα δούμε στην εικόνα στα οποία το λογισμικό επιστρέφει το πρόγραμμα της επιχείρησης στην αρχική του θέση και εμφανίζει ένα παράθυρο POP-UPS που εμφανίζει το μήνυμα ότι η διαδικασία τέλειωσε.
- Αν η συνθήκη του «D4» δεν βγει αληθής τότε προχωράει στην επομένη καταγραφή.
- Στον έλεγχο «D2» το λογισμικό συνεχίζει την διαδικασία προς τα αριστερά και το λογισμικό αναζητεί στο πρόγραμμα το πεδίο που αναγράφει «open» ή «re-open» εφόσον ελέγχει την συνθήκη που του έχουμε ορίσει στο «D3» θα προχωρήσει διαφορετική ροή και άλλη διαδικασία

Τα παρακάτω διαγράμματα ροής χρησιμοποιούνται από το λογισμικό όταν ο αριθμός φάκελου είναι «ανοιχτός» ή κλειστός «closed».



Εικόνα 36

- Στο πεδίο «EXCEL» το λογισμικό καταγράφει σε ένα κελί του αρχείου Excel που έχουμε ορίσει εμείς την πληροφορία αν είναι η ζημία «open» ή «closed»
- Τα δυο πεδία «CLICK RISK» και «CLICK NEXT BLOCK» και «CLICK LAST RECORD» το λογισμικό αναζητεί τις εικόνες που θα τον βοηθήσουν να προχωρήσει την διαδικασία δηλαδή ψάχνει τα label που του έχουμε ορίσει εμείς να αναζητεί και τα επιλεγεί όπως θα έκανε ένας χρήστης.
- Στο πεδίο «ΑΝΤΙΓΡΑΦΗ ΑΡ.ΠΡΟΒΛΕΨΗΣ» επιλεγεί και αντιγράφει το αριθμό που του έχουμε ορίσει εμείς και με το πεδίο «ASSIGN» το αυξάνει κατά ένα

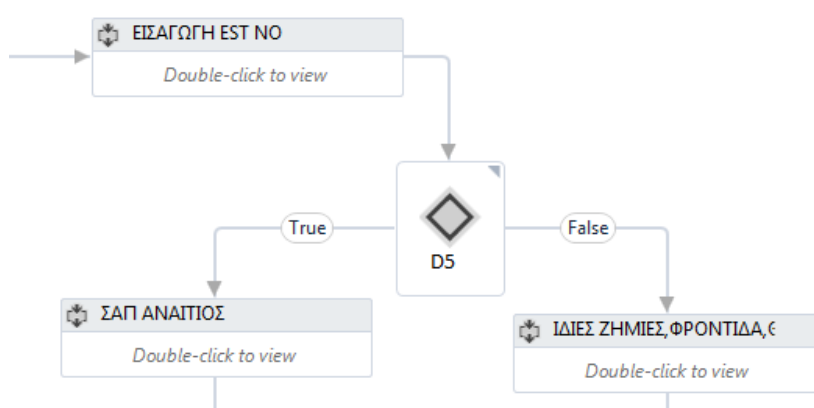


Εικόνα37

Στην παραπάνω εικόνα βλέπουμε την διαδικασία που ακόλουθη το λογισμικό ώστε να ανοίξει τον αριθμό φάκελου ώστε να μπορέσει να καταχωρήσει την αμοιβή του πραγματογνώμονα.

- Στο πεδίο «CLICK RE-OPEN» το λογισμικό βρίσκει το label που αναγράφει RE-OPEN και εφόσον περιμένει να του εμφανίσει ένα νέο pop-up παράθυρο ώστε να προχωρήσει στην επομένη ακολουθία.
- Στην ακολουθία «ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ RE-OPEN» πληκτρολογεί τους κωδικούς που του έχουμε ορίσει και ανοίγει την ζημία.
- Στο πεδίο «EXCEL» κάνει την ίδια καταχώρηση που έκανε στην διαδικασία «OPEN» αλλά στο κελί που του έχουμε ορίσει καταγράφει την πληροφορία «CLOSED»

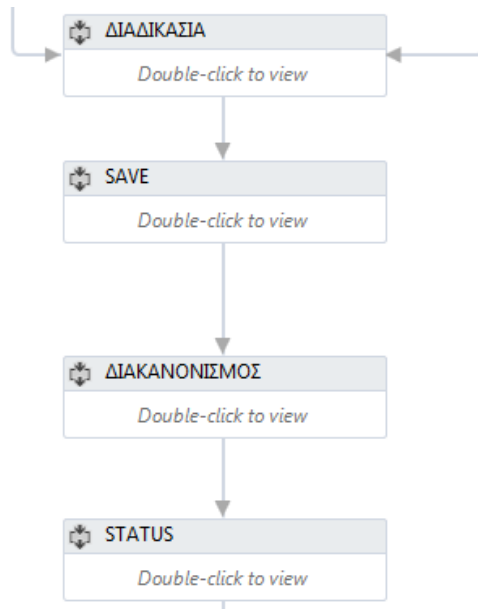
Μετά την ολοκλήρωση του διαγράμματα ροής, στην εικόνα 37 το λογισμικό συνεχίζει με το διάγραμμα ροής στην εικόνα 36.



Εικόνα 38

Στην εικόνα38 βλέπουμε τις έξης ακολουθίες:

- «ΕΙΣΑΓΩΓΗ EST NO» το λογισμικό πληκτρολογεί τον αριθμό εγγραφής που έχει το αρχείο excel
- «D5» αποφασίζει σύμφωνα με την συνθήκη αν το κελί έχει την τιμή ώστε να είναι αληθής ή ψευδής η συνθήκη
- «ΣΑΠ ΑΝΑΙΤΙΟΣ» μέσα σε αυτή την ακολουθία έχουμε ορίσει κωδικούς ώστε να ξεχωρίζει το risk και να προχωρά παρακάτω.
- Ομοίως και στην άλλη ακολουθία.

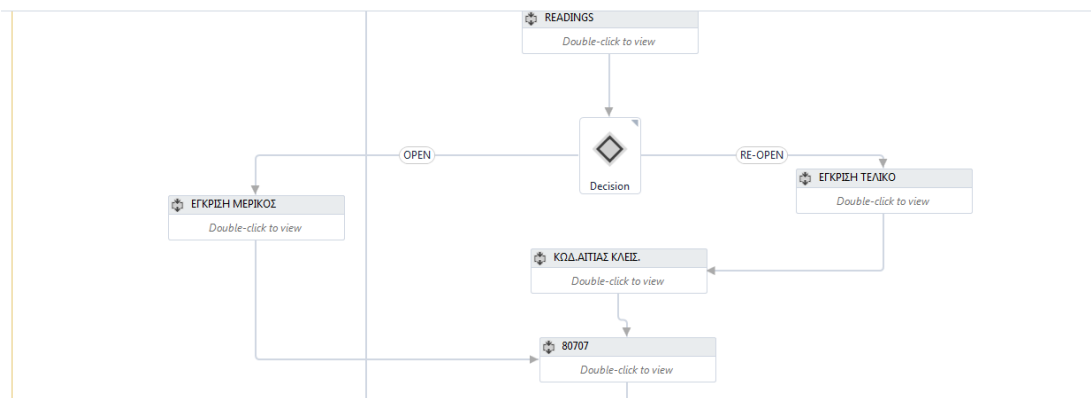


Εικόνα 39

Στην εικόνα 39 βλέπουμε συνέχεια του διαγράμματος ροής όπου σε αυτή βλέπουμε την ολοκλήρωση της διαδικασίας.

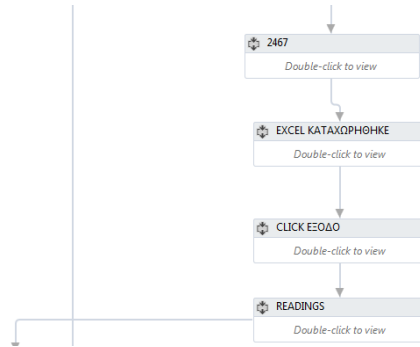
Οι ακολουθίες που βλέπουμε στην εικόνα 39 αναλύονται:

- a. «ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ» τοποθετεί τα πόσα που πρέπει να πληρωθεί ο κάθε πραγματογνώμονας
- b. «SAVE» αποθηκεύει την διαδικασία στο πρόγραμμα της επιχείρησης
- c. «ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ» αναζητεί το label διακανονισμός και ανοίγει ένα παράθυρο pop-up
- d. «STATUS» αναζητεί την εγγραφή που έχει κάνει το πρόγραμμα της επιχείρησης ώστε να μπορέσει κλείσει την εγγραφή.



Εικόνα 40

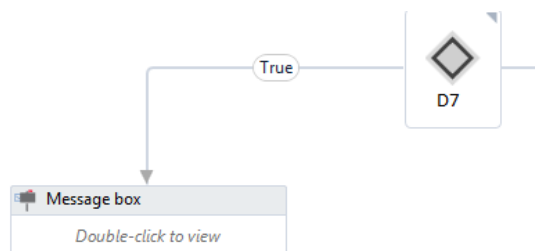
Στην εικόνα40 βλέπουμε τον διαχωρισμό που κάνει το λογισμικό στις περιπτώσεις που είναι «ανοιχτή» και «κλειστή» η ζημία και το λογισμικό ενεργεί σαν χρήστης και βάζει συγκεκριμένους κωδικούς στα πεδία που του έχουμε ορίσει.



Εικόνα 41

Στην εικόνα 41 βλέπουμε τις έξης ακολουθίες:

- «2467» είναι ένα μήνυμα pop-up που εμφανίζει το πρόγραμμα της εταιρίας και το λογισμικό κάνει πράξη ότι θα έκανε ο χρήστης.
- «EXCEL ΚΑΤΑΧΩΡΗΘΗΚΕ» το λογισμικό τοποθετεί σε ένα κελί που του έχουμε ορίσει ότι η πληρωμή καταχωρήθηκε στο πρόγραμμα και προχώρα στην επομένη εγγραφή του excel.
- «CLICKEΞΟΔΟ» σε αυτή την ακολουθία το λογισμικό έχει προγραμματιστεί να κάνει έξοδο στην αρχή εικόνα του προγράμματος.
- «READINGS» το λογισμικό ξανά «διαβάζει» τον αριθμό φάκελου ώστε να δούμε αν υπάρχει άλλη εγγραφή. Είναι μια μορφή βρόχου ώστε να γίνεται επανάληψη η διαδικασία.



Εικόνα 42

Στο πεδίο «D7» γίνεται ο τελευταίος έλεγχος που κάνει το λογισμικό για να ελέγξει αν υπάρχει άλλος αριθμός φάκελος και να συνεχίσει την διαδικασία ή να τελειώσει την διαδικασία με ένα μήνυμα pop-up που του έχει ορίσει ο διαχειριστής στο πεδίο «Message box»

6 Μέθοδοι αξιολόγησης συστημάτων

Πολλές εταιρίες ξοδεύουν τεράστια χρηματικά ποσά ώστε να μπορέσουν να αναπτύξουν τα πληροφοριακά συστήματά τους. Επομένως η αξιολόγηση των αποτελεσμάτων τους είναι ένα σημαντικό πράγμα όσο αφορά τις εταιρίες. Μια ακόμα αξιολόγηση που είναι σημαντική είναι για την καλύτερη κατανόηση της λειτουργία του. Η αξιολόγηση δεν είναι ποτέ ένας εύκολος στόχος και συνεπώς υπάρχουν πολλές προτάσεις για το πώς να αξιολογήσει κανείς ένα πληροφοριακό σύστημα.

Πρώτο πράγμα που κάνει μια εταιρία ώστε να αξιολόγηση των πληροφοριακό της σύστημα είναι η αξιολόγηση των πόρων με διαφορά κριτήρια:

- a) Επικαιρότητα των πληροφοριών
- b) Ποιότητα των πληροφοριών
- c) καταλληλότητα των πληροφοριών

Επίσης γίνεται αξιολόγηση των πληροφοριακών συστημάτων με κριτήρια την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα που οι ζητούμενες πληροφορίες φτάνουν στους χρήστες.

Τα σημαντικότερα στοιχεία που εξετάζονται κατά την αξιολόγηση είναι :

- Απόδοση
- Αποτελεσματικότητα
- Επιτυχία
- Ικανοποίηση
- Κόστος
- Όφελος
- Ποιότητα
- Συμπεριφορά
- Σχέση κόστους/οφέλους
- Χρησιμότητα

Η πρώτη αξιολόγηση του πληροφοριακού συστήματος γίνεται από ένα αξιολογητή που γνωρίζει το αντικείμενο που προγραμματίστηκε το πληροφοριακό σύστημα. Επίσης ο αξιολογητής θα πρέπει να έχει τις γνώσεις προγραμματισμού ώστε να μπορέσει να δει που υπάρχει το λάθος. Το πληροφοριακό σύστημα δεν πρέπει να έχει μπει στην παραγωγή της εταιρίας και δεν θα πρέπει να γίνεται χρησιμοποίηση από τους χρήστες.

Η δεύτερη αξιολόγηση γίνεται αφού μπει στην παραγωγή της εταιρίας και το χρησιμοποιούν οι χρήστες ώστε να δούμε που θα εμφανιστούν τα λάθη και πως θα αλληλοεπίδραση στην χρήση.

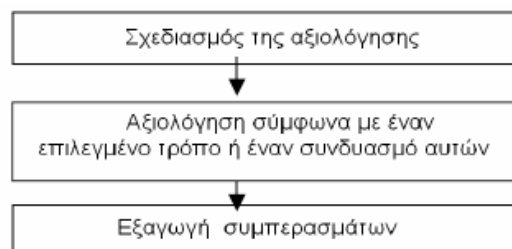
6.1 Πώς αξιολογούμε ένα πληροφοριακό σύστημα

Για να αξιολογήσουμε ένα πληροφοριακό σύστημα υπάρχουν τρεις κατηγορίες αξιολόγησης:

- **Goal-based evaluation** όπου ρητοί στόχοι από το οργανωτικό πλαίσιο οδηγούν την αξιολόγηση. Η εστίαση γίνεται πάνω στα επιθυμητά αποτελέσματα του συστήματος, τους στόχους. Οι στόχοι που χρησιμοποιούνται για την αξιολόγηση προέρχονται από ένα συγκεκριμένο οργανωτικό πλαίσιο. Αυτό σημαίνει ότι ισχύουν περιστασιακά. Η βασική στρατηγική αυτής της προσέγγισης είναι να μετρήσουμε εάν συγκεκριμένοι στόχοι εκπληρώνονται ή όχι, σε πιο βαθμό και με πιο τρόπο. Η προσέγγιση είναι συμπερασματική. Τι είναι αυτό που μετρείται εξαρτάται από τον χαρακτήρα των στόχων και γι' αυτό μπορούν να χρησιμοποιηθούν και ποιοτικές και ποσοτικές μέθοδοι.
- **Goal-free evaluation** όπου κανένας ρητός στόχος δεν χρησιμοποιείται, είναι μία επαγωγική και κατά περίπτωση καθοδηγούμενη στρατηγική. Είναι μια πιο ερμηνευτική προσέγγιση που βλέπει το πληροφοριακό σύστημα σαν κοινωνικό σύστημα που σε αυτό έχει εισχωρήσει η τεχνολογία. Η Goal-free αξιολόγηση γίνεται συλλέγοντας στοιχεία όσον αφορά μια ευρεία περιοχή πραγματικών αποτελεσμάτων και αξιολογώντας τα αποτελέσματά. Μόνο τα αποτελέσματα του συστήματος μετρώνται. Η βασική στρατηγική αυτής της προσέγγισης είναι η επαγωγική αξιολόγηση. Η προσέγγιση έχει σκοπό να ανακαλύψει ποιότητες του αντικειμένου της μελέτης. Κάποιος μπορεί να πει ότι ο αξιολογητής ψάχνει για πιθανά προβλήματα και ότι η γνώση του αντικειμένου της μελέτης προκύπτει κατά την διάρκεια της αξιολόγησης.
- **Criteria-based evaluation** όπου μερικά ρητά γενικά κριτήρια χρησιμοποιούνται ως κριτήρια αξιολόγησης – η διαφορά με την goal-based evaluation είναι ότι τα κριτήρια είναι γενικά και μη περιορισμένα σε ένα συγκεκριμένο οργανωτικό πλαίσιο. Υπάρχουν πολλές Criteria-based προσεγγίσεις όπως οι πίνακες ελέγχου, τα heuristics, αρχές ή ποιοτικά ιδανικά. Αυτό που είναι χαρακτηριστικό για αυτές τις προσεγγίσεις είναι ότι το πληροφοριακό σύστημα και/ή η αλληλεπίδραση μεταξύ των χρηστών και τουπληροφοριακού συστήματος λειτουργούν σαν την βάση για την αξιολόγηση μαζί με ένα σύνολο προκαθορισμένων κριτηρίων. Τα κριτήρια που χρησιμοποιούνται σε αντίθεση με την Goal-based evaluation δεν προέρχονται από ένα συγκεκριμένο οργανωσιακό πλαίσιο.

6.2 Γενικό μοντέλο αξιολόγησης

Το πρώτο πράγμα που πρέπει να γίνει είναι ο σχεδιασμός της αξιολόγησης. Αυτό σημαίνει να αποφασιστούν τα ακόλουθα ζητήματα: ο σκοπός, το επίπεδο λεπτομερειών της αξιολόγησης, ο χρόνος, οι πόροι, ποιος πρέπει να κάνει την αξιολόγηση και διάφορα άλλα.. Το σχέδιο αξιολόγησης λειτουργεί ως βάση για την επιλογή ενός ή ενός συνδυασμού των διαφορετικών τύπων αξιολόγησης. Η διαδικασία της αξιολόγησης πρέπει να τελειώσει με τα συμπεράσματα, τα οποία πρέπει να αποτελούνται από μια συνοψισμένη ανάλυση του προβλήματος.



6.2.1 Επιτυχία ενός πληροφοριακού συστήματος

Η επιτυχία συνδέεται με το νέο που πρόκειται να υλοποιηθεί, με την καινοτομία, άρα συνδέεται άμεσα με τους στόχους αυτής της καινοτομίας. Μπορεί να εκτιμηθεί σε πολλά επίπεδα:

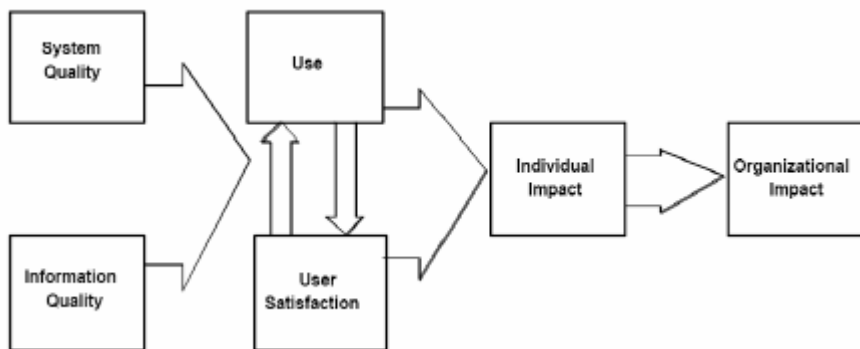
- επίπεδο οργανισμού (συμφωνία με στρατηγικούς στόχους, λειτουργικό κόστος, διαθεσιμότητα συστήματος, χρόνοι απόκρισης, έσοδα/κέρδη κλπ.)
- επίπεδο διεργασιών ή λειτουργιών (μείωση κόστους σε ειδικές λειτουργίες, μείωση χρόνων σε επί μέρους διεργασίες, ολοκλήρωση διεργασιών κλπ.)
- επίπεδο ατόμου (ικανοποίηση χρηστών, χρησιμότητα του συστήματος)

6.2.2 Το μοντέλο DeLone & McLean

Το μοντέλο αποτελείται από έξι αλληλένδετες μεταβλητές:

- Ποιότητα συστήματος
- Ποιότητα πληροφοριών
- Χρήση του συστήματος
- Ικανοποίηση χρηστών
- Επιπτώσεις στο άτομο (Individual Impact)
- Επιπτώσεις στην Επιχείρηση (Organizational impact)

Στο σχήμα 1 βλέπουμε το μοντέλο DeLone&McLean. Το μοντέλο υποστηρίζει ότι η ποιότητα του συστήματος και η ποιότητα πληροφοριών επηρεάζουν την ικανοποίηση των χρηστών και την χρήση, τα οποία με την σειρά τους επηρεάζουν το individual impact και στη συνέχεια το organizational impact.



Σχήμα 1

6.2.3 Αξιολόγηση συστημάτων με βάση το μοντέλο DeLone&McLean

Σύμφωνα με το μοντέλο DeLone&McLean τα δυο προγράμματα στην εταιρία AIG HELLAS έχουν την παρακάτω αξιολόγηση:

- a) **Ποιότητα συστήματος** : Το πρόγραμμα Auto-Claims δίνει τη δυνατότητα στο να παραδώσει στους διακανονιστές τη σωστή πληροφορία, ώστε να μπορέσουν να διεκπεραιώσουν σωστά την υπόθεση που τους έχει ανατεθεί και να μπορέσουν να βγάλουν σωστό πόρισμα ώστε να αποζημιωθεί πιο γρηγορά ο υπαίτιος του ατυχήματος.
Το πρόγραμμα Premia είναι το τελευταίο στάδιο πριν το κλείσιμο του φακέλου ζημίας. Το συγκεκριμένο σύστημα δεν είναι ποιοτικά και από τα πιο καλά συστήματα που υπάρχουν στην αγορά. Πολλοί χρήστες της εταιρίας δυσκολεύονται να καταλάβουν τις κωδικοποιήσεις που έχει το front interface και επομένως καταλήγουν στο σύστημα Auto-Claims ώστε να μπορέσουν να καταλάβουν σε τι φάση είναι ο φάκελος.
- b) **Ποιότητα πληροφοριών**: Οι πληροφορίες που καταχωρούνται στο Auto-Claims είναι οι πληροφορίες που λαμβάνονται από τους πελάτες και τα έγγραφα τους. Επομένως η ποιότητα τους επηρεάζει άμεσα την διεκπεραίωση του φακέλου, όπως και την χρήση των δεδομένων προς καταχώρηση στο σύστημα Premia.
- c) **Χρήση του συστήματος AUTO CLAIMS**: Το Auto Claims χρησιμοποιείται για την ενημέρωση της εταιρίας όσο αφορά τα αιτήματα των πελατών που έχουν υποστεί ή προκαλέσει μια ζημιά, ώστε να μην χρειάζεται οι διακανονιστές να αναζητούν να δουν την δήλωση του πελάτη. Για το συγκεκριμένο σκοπό η εταιρία έχει προσλάβει υπάλληλους για την σωστή καταχώρηση.
- d) **Χρήση του συστήματος PREMIA**: Το Premia χρησιμοποιείται για τη λογιστικοποίηση των ζημιών των πελατών. Επίσης, υπάλληλοι του τμήματος Operations μεταφέρουν τα δεδομένα που καταχωρούνται στο Auto Claims μέσω μιας ηλεκτρονικής φόρμας στο Premia.
- e) **Ικανοποίηση χρηστών**: Οι υπάλληλοι των Operations που καταχωρούν τα δεδομένα στο σύστημα Premia είναι δυσαρεστημένοι γιατί θεωρούν ότι θα μπορούσαν να είναι πιο χρήσιμοι στην εταιρία αν τους τοποθετούσαν σε άλλα τμήμα και έκαναν άλλες διεργασίες. Στα πλαίσια συναντήσεων προτάθηκαν πράγματα για την καλύτερη του συστήματος αλλά επειδή το Development δεν ήταν στην κατοχή της εταιρίας απορρίπτονταν. Όσον αφορά το σύστημα Auto Claims οι συστάσεις που έγιναν από τους χρήστες είναι υπό επεξεργασία.
- f) **Επιπτώσεις στο άτομο (Individual Impact)**: Όσο αφορά τους χρήστες επιπτώσεις δεν υπάρχουν γιατί τα λάθη διορθώνονταν στους διακανονιστές. Αλλά στον πελάτη οι επιπτώσεις σχετιζόνταν με την καθυστέρηση της αποζημίωσης
- g) **Επιπτώσεις στην Επιχείρηση (Organizational Impact)**: Όσον αφορά την εταιρία οι επιπτώσεις θα ήταν στην εικόνα της εταιρίας, λόγω καθυστέρησης πληρωμής των αποζημιώσεων, και στην απώλεια πελατών λόγω μη συνέπειας και αργοπορίας.

Η επιχείρηση επειδή ήθελε να ελαχιστοποιήσει τις επιπτώσεις που έχει από την αργοπορία και μη συνέπεια της μεταφοράς των δεδομένων από το ένα σύστημα στο άλλο. Αγόρασε το εργαλείο UI-PATH ROBOTICS ώστε να αναπτύξουν ένα πρόγραμμα μεταφοράς δεδομένων με αυτό το εργαλείο μπορέσαν να αυτοματοποιήσουν διαδικασίες μεταφοράς δεδομένων, που καθυστερούσαν τη διεκπεραίωση των φακέλων ζημιών.

Με αυτό το εργαλείο η εταιρία επωφελήθηκε με:

- a) Γρήγορη καταχώρηση δεδομένων
- b) Αλάνθαστη καταχώρηση δεδομένων
- c) Μείωση stock παραγωγής
- d) Χρησιμοποίηση υπάλληλων καταχώρησης σε άλλες διαδικασίες

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Τα πληροφοριακά συστήματα άλλαξαν ριζικά τον ασφαλιστικό κλάδο. Το πληροφοριακό σύστημα είχε ταυτιστεί με τον ηλεκτρονικό υπολογιστή, αλλά τα πληροφορικά συστήματα δεν είναι μόνο ο ηλεκτρονικός υπολογιστής. Τα πληροφοριακά συστήματα στις εταιρίες εφαρμόζονται στο λογιστήριο, στην έκδοση συμβολαίων, στην αναζήτηση πληροφοριών, στο μάρκετινγκ, στις πωλήσεις κ.λπ. Με τα πληροφοριακά συστήματα μπορούμε πια να έχουμε γρήγορες πληροφορίες στα συμβόλαιο, ζημίες επενδύσεις, τεχνικά θέματα κλπ. Οι ασφαλιστικές εταιρίες χρησιμοποιούν εξειδικευμένα πληροφοριακά συστήματα και κατανοούν πλήρως τις δυνατότητες και τις εφαρμογές της τεχνολογίας.

Με την εξέλιξη των δικτύων στην Ελλάδα τα πληροφοριακά συστήματα δεν θα αγοράζονται από εταιρίες αλλά από το Διαδίκτυο. Στις ξένες ασφαλιστικές εταιρίες η διαδικτυακή ασφάλιση είναι πραγματικότητα. Και ο κόσμος προτιμάει τις on line υπηρεσίες με τη χρήση του internet και των smartphones. Τα οφέλη από αυτήν την εξέλιξη είναι και για τους δυο κλάδους και τον ασφαλιστικό κλάδο αλλά και τον κλάδο της πληροφορικής. Οι ασφαλιστικές εταιρίες κάνουν δυνατές συμμαχίες και επεκτείνουν την πελατειακή τους βάση.

Το συμπέρασμα των παραπάνω είναι ότι στα επόμενα χρονιά η εξέλιξη της ασφάλισης θα είναι ραγδαία. Στην Ευρώπη ήδη φαίνεται ότι περνάμε σε άλλο είδος ασφάλισης πιο αυτοματοποιημένο και πιο γρήγορο. Στην Ελλάδα μπορεί να καθυστερήσει αλλά είναι αναπόφευκτη. Σήμερα μέσω των πληροφοριακών συστημάτων πραγματοποιούνται εργασίες και διαδικασίες πιο γρηγορά από ότι γινόταν πριν 15 χρονιά. Οι ασφαλιστικές εταιρίες πρέπει να καταλάβουν ότι ο κόσμος και οι πελάτες τους δεν είναι μόνο εντός των συνόρων, αλλά είναι και εκτός συνόρων και θα πρέπει αν θέλουν να κρατήσουν τα κεκτημένα να προσαρμοστούν και να εξελιχθούν.

Από την έρευνα μπορούν να διατυπωθούν τα εξής συμπεράσματα. Τα πληροφοριακά συστήματα σίγουρα έχουν αναβαθμίσει την οργάνωση και διοίκηση, τα παρεχόμενα προϊόντα και το μάρκετινγκ των ασφαλιστικών εταιριών. Η γνώση της χρήσης πληροφοριακών συστημάτων είναι δύναμη στα χέρια των ασφαλιστών και ασφαλιζόμενων. Για τους ασφαλιστές είναι συνεργάτης τα πληροφοριακά συστήματα, για τους ασφαλισμένους σύμμαχος. Η συγκεκριμένη έρευνα μελετά τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων στον κλάδο των ασφαλειών. Τα πληροφοριακά συστήματα είναι συνεργάτης των Ελλήνων ασφαλιστών.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

1) Σε τι βαθμό η ασφαλιστική επιχείρησή σας παρακολουθεί τις εξελίξεις της σύγχρονης τεχνολογίας;

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

2) Σε τι βαθμό η ασφαλιστική επιχείρησή σας εφαρμόζει τις εξελίξεις της σύγχρονης τεχνολογίας;

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

3) Σε τι βαθμό τα πληροφοριακά συστήματα επηρεάζουν τον τρόπο εργασίας;

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

4) Πόσο συχνά γίνεται προσπάθεια ενημέρωσης και επιμόρφωσης των εργαζομένων επάνω στις νέες τεχνολογίες;

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

5) Σε ποιο βαθμό η χρήση νέων τεχνολογιών αυξάνει την παραγωγικότητα των εργαζομένων της ασφαλιστικής επιχείρησής;

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

6) Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η χρήση πληροφοριακών συστημάτων αποτελεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για τη σύγχρονη ασφαλιστική επιχείρηση;

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

7) Ποιος ο βαθμός ευκολίας με τον οποίο παλαιότερα στελέχη προσαρμόζονται στις νέες τεχνολογίες;

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

8) Είναι εύκολη η εκμάθηση του AVIVA;

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

9) Είναι ευχάριστο ως προς την χρήση του;

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

10) Θα το χρησιμοποιούσατε ξανά;

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

11) Το συνολικό περιβάλλον εργασίας (δομη και εμφανιση interfaces) είναι ελκυστικό;

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

12) Οι λειτουργίες, τα μενού και οι εικόνες είναι εύκολο να κατανοηθούν;

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

13) Το συνολικό περιβάλλον εργασίας (interfaces) είναι εύχρηστο;

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

14) Είναι εύκολη η εκμάθηση του AUTOWEB;

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

15) Είναι ευχάριστο ως προς την χρήση του;

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

16) Το συνολικό περιβάλλον εργασίας (δομη και εμφάνιση interfaces) είναι ελκυστικό;

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

17) Θα το χρησιμοποιούσατε ξανά;

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

18) Οι λειτουργίες, τα μενού και οι εικόνες είναι εύκολο να κατανοηθούν;

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

19) Οι δυνατότητες πλοήγησης είναι εύκολα κατανοητές;

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Βιβλιογραφία

Ιστοτόποι

- https://en.wikipedia.org/wiki/Robotic_process_automation
- <https://www.uipath.com/>
- Wikipedia, the freeencyclopedia, 2005

Ελληνογλωσση βιβλιογραφια

- Ρομπογιαννακης Ιωαννης (Ημερομηνία) Συστηματα Πληροφοριων Διοικησης, Τ.Ε.Ι Κρητης, κ.
- Τατσιόπουλος Η., Χατζηγιαννάκης Δ. (2008). Επιχειρησιακή Οργάνωση με τη βοήθεια πληροφοριακών συστημάτων SAP. Εκδόσεις Παπασωτηρίου, Αθήνα
- Λουκής Ε., Ανδριτσάκης Α., Διαμαντοπούλου Β. (2009). Ολοκληρωμένη Μηχανογραφική Υποστήριξη Επιχειρήσεων με SAP.
- Δρ. Διον. Γιαννακοπουλος και Δρ. Ιωαν. Παπουτση, πληροφοριακα συστηματα διοικησης. Τομος 1 Αθηνα (2000:27) εκδοσεις Ελλην

Ξενόγλωσση βιβλιογραφία

- Price Waterhouse/Coopers, E- Bussiness and ERP, John Willey, 2000
- Nguyen ThuyUyen H., Sheriff Joseph S. & Newby Michael, "Strategies for successful CRM implementation", Information Management & Computer Security Vol. 15 No. 2, 2007
- Malaga R. A., Εισαγωγή στην τεχνολογία πληροφοριακών συστημάτων, Εκδόσεις Μ. Γκιούρδας, 2005
- Cronholmatal, 2003
- Juhani, 2005