



Ραγδαία η "επέλαση" της τεχνολογίας στον ασφαλιστικό κλάδο



Το δικό της Digital Factory με στόχο την ανάπτυξη ψηφιακών προϊόντων, λαμβάνοντας υπόψιν και τις βέλτιστες πρακτικές παγκοσμίως, έχει δημιουργήσει η Eurolife, κινούμενη πρωτοποριακά προς την κατεύθυνση της αξιοποίησης των τεχνολογικών εξελίξεων.

Το όραμα του CEO Αλ. Σαρρηγεωργίου και της διοικητικής ομάδας της Eurolife για τη μετάβαση στην ψηφιακή εποχή ήταν αυτό που ενέπνευσε τον κ. Νίκο Γιαννακάκη να επιστρέψει στην Ελλάδα και να αναλάβει επικεφαλής Τεχνολογίας και Ανάπτυξης της Eurolife, μετά από πολυετή εμπειρία σε πολυεθνικούς οργανισμούς στο εξωτερικό και μάλιστα σε έργα μεγάλης κλίμακας. "Πρωταρχικός μου στόχος και φιλοδοξία ήταν να ενταχθώ στη διοικητική ομάδα ενός οργανισμού αντίστοιχου κύρους, βεληνεκούς και αξιοπιστίας με εκείνους του εξωτερικού, στον οποίο θα μπορούσε να αξιοποιηθεί κατάλληλα η τεχνογνωσία που έχω αποκτήσει για την παροχή υπηρεσιών υψηλής προστιθέμενης αξίας", αναφέρει, επισημαίνοντας τη συνολική ανάγκη του ασφαλιστικού κλάδου για ριζική αλλαγή ως προς τον τρόπο λειτουργίας και αξιοποίησης των τεχνολογικών εξελίξεων κι επιτευγμάτων σε παγκόσμιο επίπεδο.

Από την πληθώρα των τεχνολογικών εξελίξεων, ο κ. Γιαννακάκης εντοπίζει ως εξαιρετική πηγή καινοτομίας με ενδιαφέρουσα εφαρμογή στον ασφαλιστικό τομέα, την τεχνητή νοημοσύνη (Artificial Intelligence) και τη δια-συνδεσιμότητα συσκευών μέσω του διαδικτύου Internet of Things (για παράδειγμα η πρόληψη με τη χρήση αισθητήρων και κατάλληλων στατιστικών μοντέλων).

Μάλιστα η Eurolife ERB πραγματοποίησε ένα από τα πιο επιτυχημένα use case στην κατηγορία προγραμμάτων περιουσίας με αξιοποίηση της τεχνολογίας Τεχνητής Νοημοσύνης και Machine Learning με σκοπό πάντα την κατανόηση της μεθοδολογίας και την επιβεβαίωση της δυνατότητας εφαρμογής της στις διαδικασίες του Ομίλου.

Συνέντευξη στη Νένα Μαλλιάρα

- Με βάση την εμπειρία σας από το εξωτερικό ποιες είναι οι εξελίξεις και οι τάσεις στα θέματα γενικά της τεχνολογίας, ποιες από αυτές υιοθετούνται και στον ασφαλιστικό κλάδο και σε ποια σημεία; Στην Ελλάδα, ποιες νέες τεχνολογίες βλέπετε να γίνονται πράξη από τον ασφαλιστικό κλάδο;

Είναι γνωστό ότι δεν υπήρξαν ποτέ τόσο μεγάλες και ραγδαίες αλλαγές στον τεχνολογικό κλάδο όσο αυτές στις οποίες γινόμαστε όλοι μάρτυρες τα τελευταία χρόνια. Αν αναλογιστούμε το ρυθμό



τεχνολογικής εξέλιξης του παρελθόντος είναι σαφές ότι αυτή γινόταν σταδιακά και ανά κύματα (client server, ERPs κ.λπ.).

Τα τελευταία λοιπόν χρόνια ο ρυθμός των τεχνολογικών εξελίξεων είναι καταγιστικός και θα ήθελα να επισημάνω δύο άκρως ενδιαφέρουσες τάσεις:

Από τη μια, παρατηρούμε καινοτόμες τεχνολογίες να εφαρμόζονται ήδη από πολλές εταιρείες οι οποίες βρίσκονται σε στάδιο ωρίμανσης, όπως για παράδειγμα Analytics, η μετάβαση σε τεχνολογίες Πλατφόρμας (Cloud Computing) καθώς και η χρήση ανά υπηρεσία (Software as a Service). Από την άλλη, παρατηρούμε καινοτομίες όπως το block chain που όχι μόνο αλλάζουν τον κλασικό ρόλο εταιρειών, αλλά παρουσιάζουν και ενδιαφέρουσες εφαρμογές σε ένα παραδοσιακό κλάδο, όπως ο ασφαλιστικός, για τον οποίο υπάρχουν εξαιρετικά πρόσφατα παραδείγματα.

Από την πληθώρα των τεχνολογικών εξελίξεων θα εντόπιζα σαν εξαιρετική πηγή καινοτομίας με ενδιαφέρουσα εφαρμογή στον ασφαλιστικό τομέα, την τεχνητή νοημοσύνη (Artificial Intelligence) και τη διασυνδεσιμότητα συσκευών μέσω του διαδικτύου Internet of Things (για παράδειγμα η πρόληψη με τη χρήση αισθητήρων και κατάλληλων στατιστικών μοντέλων).

Μάλιστα η Eurolife ERB πραγματοποίησε ένα από τα πιο επιτυχημένα use case στην κατηγορία προγραμμάτων περιουσίας με αξιοποίηση της τεχνολογίας Τεχνητής Νοημοσύνης και Machine Learning με σκοπό πάντα την κατανόηση της μεθοδολογίας και την επιβεβαίωση της δυνατότητας εφαρμογής της στις διαδικασίες του Ομίλου.

Παράλληλα είναι σημαντικό ότι πλέον με την επιλογή και χρήση της κατάλληλης Cloud Platform και κάποιου στρατηγικού συνεργάτη, οι εταιρείες πια έχουν τη δυνατότητα να συμμετέχουν σε ένα τεράστιο δίκτυο συνεργατών ανά τον κόσμο. Με τον τρόπο αυτό οι τεχνολογίες αιχμής, αλλά και επιτυχημένα case studies γίνονται προσιτά σε εταιρείες ανεξαρτήτως του μεγέθους τους.

Ωστόσο το βασικό και πρωταρχικό ζητούμενο είναι πώς μπορεί αυτό το διαρκώς αυξανόμενο και μεταβαλλόμενο τεχνολογικό 'κύμα' να αξιοποιηθεί δημιουργικά από έναν παραδοσιακό οργανισμό, όπως ο ασφαλιστικός.

- Σε έναν ασφαλιστικό κλάδο που κατά βάση λειτουργεί συμβατικά ως προς τις τεχνολογίες, πώς βλέπετε να διαμορφώνεται ο ορίζοντας της εφαρμογής των νέων τεχνολογιών; Πιστεύετε ότι μπορεί να αποτελέσει η τεχνολογία ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για μία ασφαλιστική εταιρεία και με ποιο τρόπο;

Είναι αλήθεια ότι η "κληρονομιά" των υπάρχοντων συστημάτων (legacy applications) αποτελεί μια από τις μεγαλύτερες προκλήσεις του κλάδου. Κάποια στατιστικά έχουν εξαιρετικό ενδιαφέρον κι αξίζει να αναφερθούν:

Σύμφωνα με την έρευνα Gartner / ACORD του 2016, το 80% των Chief Information Officers σε προγράμματα Ζωής, Περιουσίας και Γενικών Ασφαλίσεων ανέφεραν ότι η διαδικασία αναβάθμισης ή αλλαγής των υπάρχοντων συστημάτων είτε θα έχει σημαντικό αντίκτυπο στην επιχειρηματική τους δραστηριότητα, είτε θα την αναδιαμορφώσει πλήρως. Επίσης αξίζει να σημειωθεί ότι περίπου το 60% "κεντρικών συστημάτων" του ασφαλιστικού κλάδου έχουν αναπτυχτεί πριν το 2009, από τα οποία το 30% πριν το 1999.

Είναι επίσης σαφές ότι ο τεχνολογικός τομέας έχει πάψει εδώ και καιρό να αποτελεί ένα απλό κέντρο κόστους ή έναν παράγοντα επιτυχίας. Αντίθετα, αποτελεί πλέον καταλύτη του κλάδου ασφάλισης. Αναγνωρίζοντας λοιπόν την ανάγκη αυτή, καθώς και τους περιορισμούς της υπάρχουσας τεχνολογίας και συμβαδίζοντας με τις νέες επιταγές, ο ασφαλιστικός κλάδος ακολουθεί βασικά προγράμματα μετασχηματισμού. Αυτό αποτελεί και το πρώτο βήμα μετάβασης στη 'νέα ψηφιακή εποχή'.

Από τα πρώτα δείγματα αυτού του μετασχηματισμού (ψηφιακά έγγραφα, online καταχώρηση δεδομένων, εφαρμογές για κινητά) θα περάσουμε σταδιακά και αναπόφευκτα σε πιο προηγμένες τεχνολογίες, οι οποίες μπορούν να επιτρέψουν σημαντικά κέρδη απόδοσης σε συνδυασμό με βελτίωση κόστους για βασικές υπηρεσίες. Η τεχνολογία βοηθών Robot (Chatbot), για παράδειγμα, μπορεί να αποδώσει σημαντική αξία σε αυτόνομες δομές/ λειτουργίες (π.χ. σε ένα τηλεφωνικό κέντρο χωρίς να είναι πλήρως ενσωματωμένη στα βασικά συστήματα). Ωστόσο, δεν μπορεί να επιτευχθεί πλήρης απόδοση της επένδυσης χωρίς τέτοια ενσωμάτωση.

- Η Eurolife έχει δημιουργήσει το δικό της digital factory. Τι κάνει αυτό το "ψηφιακό εργοστάσιο", τι έχει παράξει έως σήμερα, σε τι πειραματίζεται και τι πρόκειται να παράγει στο άμεσο μέλλον;



Σε ένα κτίριο που λειτουργεί σε συνεργασία με την υπόλοιπη εταιρεία, αλλά παράλληλα διατηρεί και την αυτονομία του, δημιουργήσαμε όντως το δικό μας Digital Factory. Ένα νέο τμήμα όπου ακρωνύμια και λέξεις οι οποίες ήταν άγνωστες μέχρι πολύ πρόσφατα (Lean UX, Intuitive design, MVP και Scrum Agile), για εμάς είναι πλέον καθημερινότητα και επιταχύνουν την ανάπτυξη ψηφιακών προϊόντων λαμβάνοντας παράλληλα υπόψιν και παγκόσμιες βέλτιστες πρακτικές.

Το Digital Factory απαρτίζεται από ένα σύνολο συνεργατών με τους οποίους μοιραζόμαστε το ίδιο πάθος, έχουμε κοινούς στόχους κι επιδιώξεις, αλλά και τη δυνατότητα να λειτουργούμε αυτόνομα από τη στιγμή της σύλληψης της ιδέας - έργου έως την υλοποίηση ακόμα και του πιο περίπλοκου στοιχείου του έργου business analysts, εξειδικευμένοι σχεδιαστές και προγραμματιστές Η/Υ είναι η "ψυχή" των συγκεκριμένων υλοποιήσεων.

Είμαστε μάλιστα της λογικής του Minimum Viable product, δηλαδή τα συχνά παραδοτέα να έχουν απόλυτη συνοχή μεταξύ τους και να διασφαλίζεται ότι τα νέα κομμάτια 'δεν χαλάνε', δεν επηρεάζουν την απόδοση των προηγούμενων.

Για την ομάδα μας ένας ψηφιακός μετασχηματισμός είναι επιτυχημένος όταν, μεταξύ άλλων, γίνουν σωστά οι προσομοιώσεις (όχι μόνο όλα τα πιθανά σενάρια χρηστών και περιπτώσεων, αλλά και ακραίες συνθήκες υπερφόρτωσης). Αυτό διασφαλίζει ότι οι εφαρμογές μας πληρούν τις υψηλότερες προδιαγραφές σταθερότητας και ασφάλειας. Γι' αυτό δημιουργήθηκε η ανάγκη του Test Automation.

Στο Digital Factory της Eurolife ERB απασχολούνται 22 συνεργάτες σε μόνιμη βάση και περίπου 30 ακόμη σε υποστηρικτικά - περιφερειακά έργα, που με την εμπειρία και τις εξειδικευμένες γνώσεις τους, συντελούν στον συνολικό ψηφιακό μετασχηματισμό του οργανισμού.

- Ποιες είναι οι προκλήσεις που έχετε να αντιμετωπίσετε από τη νέα σας θέση και τι προτεραιότητες έχετε θέσει σε ό,τι αφορά τον ψηφιακό μετασχηματισμό του οργανισμού;

Θα έλεγα ότι η βασική πρόκληση δεν είναι προσωπική, αλλά ευρύτερη κι αφορά τον ασφαλιστικό κλάδο και την ομαλή εναρμόνισή του με τις τεχνολογικές εξελίξεις και καινοτομίες. Εδώ θα ήθελα να αναφέρω κάποια χαρακτηριστικά στοιχεία:

Ως 'χρέος πληροφορικής' ορίζεται το κόστος της καθυστέρησης συντήρησης που θα απαιτηθεί για να φέρει μια εταιρεία το εταιρικό χαρτοφυλάκιο εφαρμογών της σε μια πλήρως υποστηριζόμενη μοντέρνα τεχνολογική πλατφόρμα. Εκτιμάται δε ότι ο παγκόσμιος ασφαλιστικός κλάδος συγκέντρωσε 'χρέος πληροφορικής' άνω των \$113 δισ. από το 2016. Η πρόκληση λοιπόν μετουσιώνεται στο να βρεθεί η χρυσή τομή ανάμεσα στη εποικοδομητική αξιοποίηση της νέας τεχνολογίας που απαιτείται για την υποστήριξη των εξελισσόμενων αναγκών της επιχείρησης και την ταυτόχρονη διαχείριση συστημάτων παλαιού τύπου.

Η εξισορρόπηση του κόστους, η αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας, καθώς και η ανάπτυξη, είναι προκλήσεις, αλλά και τεράστιες ευκαιρίες, οι οποίες αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι αυτού που καθιστά τον ρόλο αυτό τόσο ενδιαφέροντα.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός της εταιρείας θα πρέπει κατά τη γνώμη μου να βασίζεται σε άξονες όπως η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, η αύξηση του επιπέδου της επιχειρησιακής αποδοτικότητας, με παράλληλη μείωση του κόστους και η ταχύτερη προσφορά νέων προϊόντων και υπηρεσιών.

Φυσικά, δεν πρέπει να αγνοούμε τον παράγοντα άνθρωπο και εδώ έχουμε ένα ξεκάθαρο όραμα το οποίο συνάδει απόλυτα και με το συνολικό όραμα της Fairfax. Να αποτελέσουμε ένα φυτώριο ταλέντων με στόχο την επίλυση επιχειρησιακών προβλημάτων με την υποστήριξη τεχνολογίας αιχμής.

Με αυτό το όραμα, η Eurolife ERB έχει καταφέρει να αναδείξει τη δυναμική της και να προσελκύσει σημαντικά στελέχη της αγοράς τα οποία σε συνδυασμό με την ομάδα των Millennials του technology τμήματος, αποτελούν εχέγγυο επιτυχίας.

- Σε αυτό το εγχείρημα που έχετε αναλάβει, ποιος είναι ο ρόλος της Fairfax;

Ως μέλη του Ομίλου έχουμε πρόσβαση σε μια σειρά από καινοτομίες και βέλτιστες πρακτικές που έχουν δοκιμαστεί και μάλιστα επιτυχημένα σε ασφαλιστές εταιρείες εγνωσμένου κύρους και μεγέθους παγκοσμίως.

Παράλληλα μας παρέχεται η δυνατότητα να επικοινωνήσουμε και να διαπραγματευτούμε με στρατηγικούς εταίρους (Technology System Integrators, Management consulting, Niche Service providers) πολύ πιο πέρα από τα στενά όρια της ελληνικής πραγματικότητας.

Παράλληλα η συμμετοχή μας σε μια σειρά από δραστηριότητες του Ομίλου όπως το πρόσφατο Hackathon και το IT working Group, έχει διευρύνει τους ορίζοντές μας ως προς την εισαγωγή και διαχείριση της

📍 <http://www.capital.gr/>

📅 Publication date: 24/05/2018 08:15

🌐 Alexa ranking (Greece): 139

🔗 <http://www.capital.gr/sunenteuxi/3294319/ragdaia-i-epelasi-tis-texnologias-ston-asf...>



καινοτομίας, αλλά και ως προς τον τρόπο συνολικής λειτουργίας της Διεύθυνσης Τεχνολογίας & Ανάπτυξης.

-
-
-
-