



# **PREMIUM E-click**

*Internet car-insurance solution  
(white paper)*

Novi Sad, novembar 2010.

## Sadržaj

PREMIUM E-Click - overview.....	3
E-Click – moduli i funkcionalnosti .....	5
Modul za upravljanje i nadzor nad sistemom.....	5
Prodajni modul.....	5
Standardni servisi.....	6
Dodatni servisi.....	7
Interfejsni modul za IC UOS.....	8
Intefejsni modul ka core sistemu za osiguranje.....	8
Varijante E-Click hosting-a.....	9
PREMIUM E-Click Infrastruktura.....	10
Oracle tehnologija.....	10
E-Click – sigurnost i zaštita.....	10

## PREMIUM E-CLICK - OVERVIEW

Potreba za razvojem E-Click sistema je inicirana značajnim izmenama u regulativi osiguranja autoodgovornosti u Republici Srbiji.

Zakonske implikacije podrazumevaju realizaciju sasvim novih softverskih rešenja za podršku poslovnih procesa prodaje osiguranja osiguravača i njihovih zastupnika u domenu osiguranja od autoodgovornosti. Da bi mogli da vrše prodaju osiguranja od autoodgovornosti od 01.01.2011., osiguravači treba da pravovremeno obezbede adekvatna softverska rešenja za sva mesta i sve kanale prodaje.

Premium E-Click je najnoviji IT proizvod preduzeća PREMIUM Software zasnovan na najsavremenijim softverskim i bezbednosnim sistemima zaštite elektronskih informacija i namenski razvijen za potrebe osiguranja iz autokompleksa, a posebno:

- Prodaju polisa osiguranja od automobilske odgovornosti (AO)
- Prodaju obrazaca zelene karte (ZK)
- Prodaju polisa osiguranja auto kasko (AK)

Premium E-Click je odgovor na sve zahteve koje nova zakonska regulativa stavlja pred osiguravače:

- Korišćenje podatke iz baze bonusa i malusa Informativnog centra Udruženja osiguravača Srbije (IC UOS) za obračun bonusa i malusa u osiguranju od autoodgovornosti;
- Direktna informatička komunikacija sa IC UOS prilikom prodaje polise osiguranja od autoodgovornosti za dobijanje saglasnosti za prodaju date polise sa "registarskim brojem polise" i premijskim stepenom koji dodeljuje IC UOS i koji se mora štampati na obrascu polise;
- Slanje podatka u IC UOS o štetnim događajima iz sistema za štete u cilju sprovođenja kriterijuma bonus-malus sistema u osiguranju vlasnika motornih vozila od odgovornosti za štetu pričinjenu trećim licima (osiguranje od autoodgovornosti).<sup>1</sup>

Osim osnovnih funkcija prodaje osiguranja autokompleksa koje su opisane u nastavku, tehnološka osnova E-Click omogućava da kroz dodatne servise osiguravač automatizuje:

- Web prodaju drugih vrsta osiguranja (imovine i lica)
- Web prijavu štete<sup>2</sup>
- Izrade ponuda osiguranja
- Podrška funkcijama call-centre osiguravača
- Podrška za info kioske
- Dodatni servisi za tehničke preglede automobila
- Direktni prenos podataka o prodaji u glavnu bazu osiguravača
- Drugi servisi

Primenom E-Click sistema za evidentiranje prodaje osiguranja autokompleksa osiguravač je u mogućnosti da u realnom vremenu iz centralne baze podataka prati prodaju osiguranja kroz sve kanale prodaje, te da iste podatke u željenim vremenskim intervalima prenosi u glavnu knjigu i druge evidencije core sistema preko standardnih XML poruka.

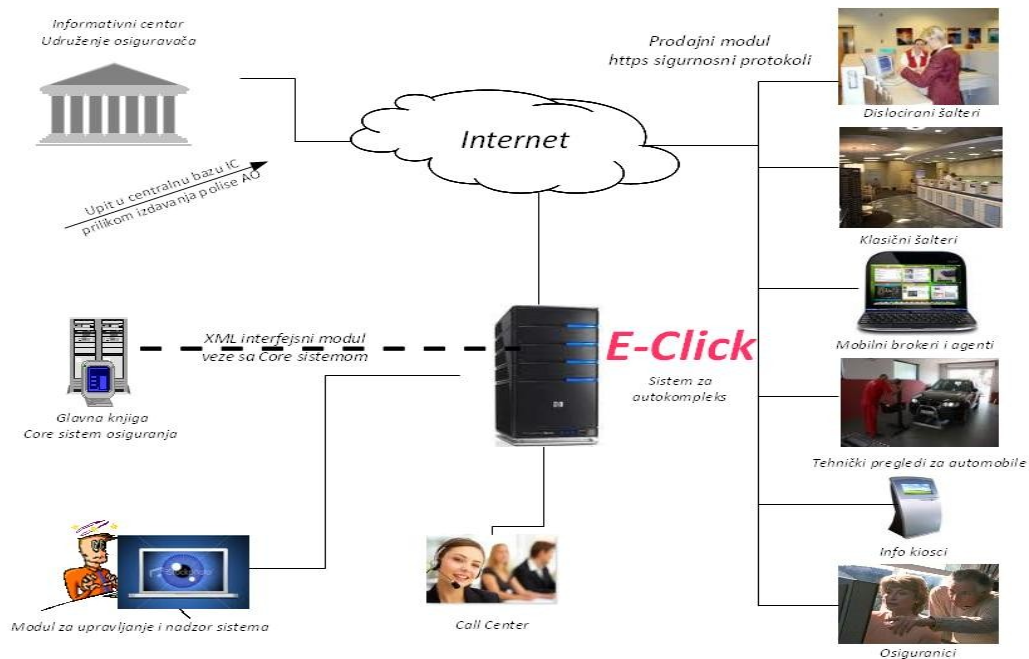
---

<sup>1</sup> Podsystem - Premium Claims

<sup>2</sup> Podsystem - Premium Claims

Prodajni kanali, tj. korisnici ovog sistema mogu biti:

- Šalteri za prodaju osiguranja kod osiguravača (u lokalu i dislocirani)
- Eksterni zastupnici osiguranja
  - Brokeri
  - Agencije
  - Lizing kompanije
  - Fizička lica
- Tehnički pregledi za motorna vozila
- Krajnji korisnici osiguranja - osiguranici
- Call centri kod osiguravača
- Info – kiosci osiguravača



Korišćenje PREMIUM E-Clicka ne zahteva nikakvu instalaciju programa na računaru krajnjih korisnika sistema, što omogućava jednostavno i promptno uključanje novih prodajnih kanala i širenje mreže zastupnika.

Posebne funkcionalnosti za servise koji vrše tehničke preglede automobila omogućuju atraktivnu ponudu od strane osiguravača za te servise, jer servisi ne moraju da investiraju u nabavke programa, što predstavlja komparativnu prednost u odnosu na druge osiguravače.

## E-CLICK – MODULI I FUNKCIONALNOSTI

Podsistem poseduje 4 modula sa sledećim grupama funkcionalnosti:

### ***Modul za upravljanje i nadzor nad sistemom***

Ovaj modul je namenjen zaposlenima osiguravača za potrebe nadzora rada sistema i određivanja ključnih parametara sistema. Korisnici ovog modula su tariferi, zaposleni u tehnologiji i back-office službama nadležnim za prodaju osiguranja iz domena autokompleksa.

Ključne funkcionalnosti modula su:

- Upravljanje strogom evidencijom polisa
- Kastomizacija proizvoda i predmeta osiguranja
- Održavanje tarifa osiguranja i kontrola njene primene
- Upravljanje mrežom agenata i zastupnika osiguranja
- Kontrola i odobravanje ponuda koje su inicirali zastupnici ili osiguranici preko prodajnog modula
- Nadzor nad radom prodajnog modula
- Održavanje drugih registara sistema (osiguravači, vrste osiguranja, zone rizika, premijski stepeni, vrste polisa, sistem za izračun vrednosti automobila, proscala koeficijenti, popusti i doplatci, ...)
- Izrada digitalnih certifikata za krajnje korisnike prodajnog modula (opcija)

Sistem za tarifiranje osiguranja je uspešno testiran sa tarifama autokompleksa nekoliko osiguravača koji deluju na području Republike Srbije.

U sistem je ugrađen modul za ovlašćenja tako da je moguće definisati koji korisnici mogu da vrše prodaju određenih vrsta osiguranja. Obezbeđeni su razni šifarnici (tipovi i modeli automobila, boje, kubikaže, zone rizika, tarife, koeficijenti pemijskih stepena, popusti, doplatci, registarska područja, ...) i kontrole (npr. broj šasije) koje sprečavaju pogrešan unos podataka u prodajnom modulu.

### ***Prodajni modul***

Ovo je ključni modul sistema koji je namenjen prodaji osiguranja iz autokompleksa.

Korisnici ovog modula su ovlašćeni zastupnici osiguranja (fizička ili pravna lica) tehnički pregledi za automobile, agencije, brokeri, info kiosci, call centar i krajnji korisnici - osiguranici. Pristup servisima ovog modula je omogućen sa bilo kog računara koji je povezan na Internet.

Ovlašćenja za prodaju pojedinih vrsta osiguranja se određuju za svakog korisnika ponaosob i to u modulu za Upravljanje i nadzor nad sistemom. Opciono, osiguravač može da se opredeli da je pristup ovom modulu omogućen korisnicima sistema koji poseduju od strane osiguravača uručen digitalni certifikat. Modul za izradu digitalni certifikata je sastavni deo modula za kontrolu i nadzor.

Paleta servisa prodajnog modula E-Click se sastoji od 2 seta:

1. Standardni servisi – prodaja osiguranja u autokompleksu
2. Dodatni servisi

## Standardni servisi

Ovaj set servisa je uključen u osnovni paket, tj. svaku distribuciju E-Click. U set standardnih servisa spadaju:

- Početna strana - "Home page"
  - Uvid u trenutno stanje stroge evidencije za zastupnika
  - Uvid u poslednjih 30 korisničkih transakcija
- Prodaja AO polisa
  - Prodaja nove AO polise
    - Unos podataka sa svim potrebnim validacijama i automatskim popunjavanjem podataka o licima i vozilima iz arhivskih baza
    - Automatsko tarifiranje na osnovu elemenata sa polise (za sve vrste vozila)
    - Real-time upit u IC UOS u cilju dobijanja registarskog broja i premijskog stepena za polisu
    - Automatsko razduženje lokalne stroge evidencije
    - Štampa polise
    - Štampa uplatnice / fakture
  - Ispravka podataka ili storniranje izdate polise
    - Samo za ovlašćena lica
    - Real-time komunikacija sa IC UOS
  - Štampa registracionog lista (samo za potrebe tehničkih pregleda)

- Prodaja AK polisa
  - Unos podataka polise osiguranja sa automatskim tarifiranjem (za sve vrste vozila)
  - Validacija podataka sa polise
  - Korišćenje arhivske baze lica i vozila sa automatskim popunjavanjem polja
  - Štampa polise
  - Štampa uplatnice / fakture

- Šabloni za najčešće proizvode AK
- Prodaja obrazaca „zelene karte“
  - Prodaja novih obrazaca
    - Unos podataka sa svim potrebnim validacijama i automatskim popunjavanjem podataka iz arhivskih baza polisa AO
    - Automatsko tarifiranje
    - Real-time upit u IC UOS
    - Automatsko razduženje lokalne stroge evidencije
    - Štampa zelene karte
    - Štampa uplatnice / fakture
  - Ispravka podataka ili storniranje izdate zelene karte
    - Samo za ovlašćena lica
    - Real-time komunikacija sa IC UOS
- Transakcije
  - Uvid u sve transakcije korisnika na sistemu
  - Štampa dnevnika prodaje korisnika
  - Štampa specifikacije prodatih polisa
  - Preuzimanje podataka dnevne prodaje u PDF, XML i Excel formatu
  - Arhiva transakcija
  - Ostali upiti
- Prijemno sanduče
  - Potvrda izvršenja transakcije u coreinsurance sistemu osiguravača
  - Druga obaveštenja od osiguravača
- Potpisivanje transakcija (opcija koju bira osiguravač)
  - Potpisivanje transakcija klijenata sa 1024 bitnim digitalnim certifikatom
  - Mogućnost potpisa 2 ovlašćena lica
- Kalkulacije, upiti i pretrage (prema datim ovlašćenjima osiguravača)
  - Kalkulacija trenutne cene automobila prema AMS metodologiji
  - Baze osiguranici
  - Baza vozila
  - Baza vrsta osiguranja
  - Tarife
  - Druge arhivske baze (vrste automobila, premijske grupe i podgrupe, ...)
- Samo za tehničke preglede
  - Štampa registracionog lista

### **Dodatni servisi**

Najsavremenija softverska i bezbednosna infrastruktura E-Clicka obezbeđuje osiguravaču da u najkraćim rokovima implementira dodatne servise. Dodatni servisi se isporučuju na poseban zahtev osiguravača, implementiraju u saradnji sa društvom i nisu uključeni u osnovni paket E-click.

U dodatne servise mogu se uključiti moduli za prodaju osiguranja imovine i lica, sa opcijom izrade ponude osiguranja koja se pre uručivanja osiguraniku verifikuje centralizovano u sedištu osiguravača. Nakon prihvatanja ponude od strane osiguranika, automatski se štampaju polise i fakture.

Osnovni i dodatni servisi se kastomizuju na način da, u zavisnosti od ovlašćenja dobijenih od osiguravača, pojedini zastupnici imaju (ili nemaju) pristup određenim servisima.

### **Interfejsni modul za IC UOS**

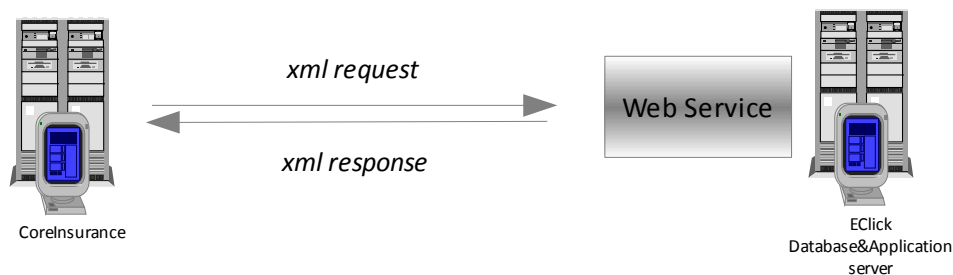
Modul za povezivanje sa IC UOS je neophodan prilikom prodaje osiguranja autoodgovornosti. Pre "prodaje" polise autoodgovornosti modul vrši komunikaciju sa sistemom IC UOS u cilju dobijanja registarskog broja polise, premijskog stepena i podataka za obračun bonusa-malusa.

PREMIUM Software promptno prati razvoj tehnološke osnove informacionog sistema Udruženja i u dosadašnjem periodu uspešno je testiran za sve raspoložive web servise IC UOS. Komunikacija sa IC UOS je tehnički centralizovana sa servera u sedištu osiguravača. Certifikat za pristup sistemu IC UOS je potrebno instalirati samo na centralnom serveru osiguravača. Modul sadrži evidencije o pristupnim parametrima za svakog krajnjeg korisnika sistema.

Podržani web servisi i metode prema specifikacijama IC UOS:

1. Procesiranje zahteva za informisanje o bonusu malusu
2. Procesiranje zahteva i dobijanje registarskog broja i premijskog koeficijenta
3. Procesiranje zahteva za izmenu podataka prilikom dobijanja registarskog broja i premijskog koeficijenta
4. Procesiranje zahteva za storniranje registarskog broja polise
5. Za povezivanje zelene karte
6. Za dostavljanja podataka o polisama

### **Intefejsni modul ka core sistemu za osiguranje**



Ovaj modul predstavlja vezu između E-Click i core sistema u osiguravajućem društvu. Sistem se podešava konkretnim potrebama postojećeg core sistema.

Osnovne funkcije su:

- Prenos podataka u core sistem
  - Podaci o prodatim polisama
  - Podaci o fakturama
  - Podaci o drugim razduženjima dokumenata stroge evidencije
- Prenos podataka iz core sistema
  - Podaci zaduženja iz osnova stroge evidencije



Podaci se prenose u core sistem asinhrono, tako da je moguće podesiti intervale razmene da od trenutka prodaje polise (izrada fakture) do trenutka evidentiranja u core sistemu osiguravača prođe manje od 5 minuta:

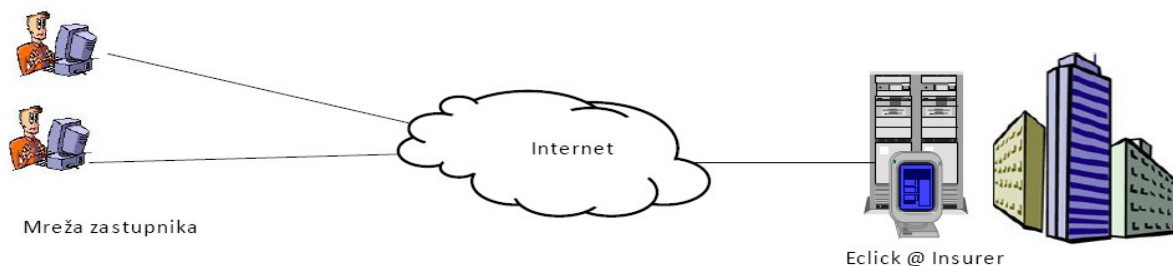
- Katalog XML poruka za izradu interfejsa
- Odgovor Web Servisa u realnom vremenu
- 100% dostupnost (24x7) i nezavisnost od coreinsurance sistema
- Arhiviranje svih XML poruka koje su razmenjene coreinsurance sistemom

## Varijante E-Click hosting-a

Varijante E-Click hostinga su sledeće:

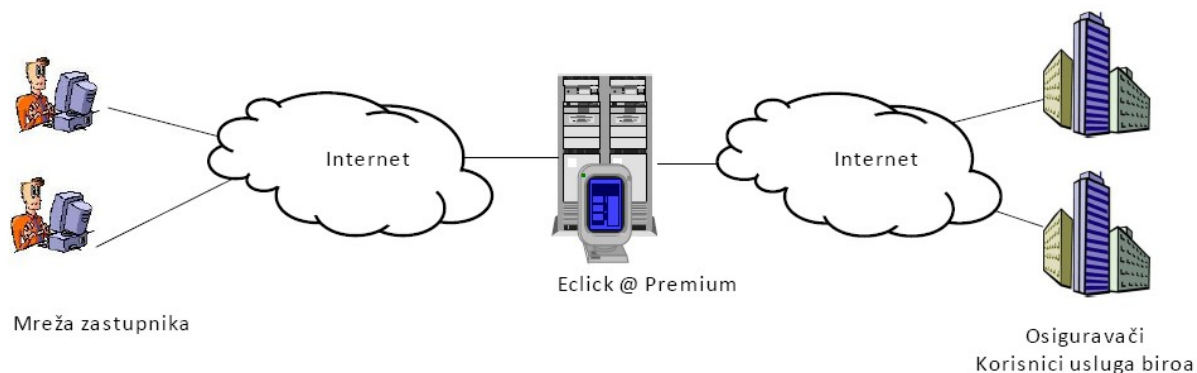
### 1. Hosting kod Osiguravača

- Osiguravač obezbeđuje licence za E-Click na tajno korišćenje
- Osiguravač obezbeđuje potpunu nezavisnost od treće strane
- Uključen je source (izvorni) programski kod
- Jednokratna investicija
- Kastomizacija rešenja prema konkretnim i specifičnim potrebama
- Osiguravač nabavlja neophodan HW i sistemski SW



### 2. Hosting kod PREMIUM Software (usluge biroa)

- Godišnja pretplata na korišćenje servisa i usluga biroa
- Olakšano širenje prodajne mreže (prodajni punktovi drugih osiguravača, članova biroa)
- Biro se stara o pristupu sistemu, njegovoj raspoloživosti i kastomizaciji
- Softverski paket za zastupnike (tehničke preglede, šaltere osiguravača, ...) je besplatan
- Biro obezbeđuje podršku krajnjim korisnicima sistema
- Izuzev tarifa, kastomizacija rešenja i servisa je jedinstvena za sve osiguravače (članove biroa)



## PREMIUM E-CLICK INFRASTRUKTURA

### Oracle tehnologija

PREMIUM® E-Click je 100% zasnovan na korišćenju *Oracle* infrastrukture.

*Oracle* ([www.oracle.com](http://www.oracle.com)) je svetski lider iz oblasti realizacionih baza u segmentu velikih korisnika, a PREMIUM Software je *Oracle* GOLD partner – nezavisni software *provider*.

Podsistem se implementira u troslojnoj HW arhitekturi:

1. Prvi sloj – *Database server* (podaci i *storage procedure*), primarni i *standby*:
  - Operativni sistem (*AIX, SuSE, RedHat, Solaris ili Windows Server*).
  - *Oracle Database Server 10/11g*
2. Drugi sloj - *Application Server / Weblogic* (poslovna logika)
  - Operativni sistem (*Windows Server*)
  - *Oracle WebLogic Server 11g*
1. Treći sloj, client prezentacioni sloj
  - Operativni sistem - *Windows xx*
  - Internet browser (*Microsoft IE, FireFox, Mozila, ...*)

E-Click zasnovan na korišćenju sledećih tehnologija:

- *Oracle Database Server 10/11g*
- *Oracle Weblogic server*
- *Oracle jDeveloper* (java ADF)
- XML – interfejsni modul
- Internet browser (*Microsoft IE 7 i 8, FireFox, Mozila, GoogleChrome, ...*)
- Sigurnosti sistemi:
  - https
  - PKI – *public key infrastructure (1024 bit)*
- Interfejsni modul – opcije koje zavise od osiguravača
  - SOAP
  - *Database tables*
  - Direktorijumi os-a

### E-Click – sigurnost i zaštita

Neke od ključnih karakteristika sistema su:

Sistem je zasnovan na najsavremenijim tehnološkim platformama (*Oracle, Java ADF, XML, https*);

- Sistem se može implementirati nezavisno postojećeg od core insurance rešenja;
- Opciono, omogućena je izrada digitalnih sertifikata i pin-mailera za korisnike prodajnog modula i servisa sa 1024 bitnom zaštitom, koji se od strane osiguravača dostavljaju krajnjem korisniku;
- Ne zahteva se instalacija bilo kakvih modula kod krajnjih korisnika. Korišćenje servisa je omogućeno sa bilo kog računara u zemlji ili svetu;

Web okruženje zasnovano na Java tehnologiji omogućava pristup sistemu sa bilo kog računara. Instalacija sistema se radi isključivo na centralnom serveru, tako da je održavanje sistema centralizovano.

Moguće je izabrati bilo koju od pobrojanih varijanti sa sistemski software i to je u nadležnosti osiguravača. Ukoliko osiguravač već raspolaže postojećom infrastrukturom koja zadovoljava neku od pobrojanih varijanti, sistem je moguće implementirati na tu postojeću infrastrukturu vodeći računa o tome da se ne premaše postojeća prava za korišćenje licenci za sistemski software.

PREMIUM E-click je koncipiran i dizajniran na način da zadovolji sve potrebe i pruži fleksibilnu podršku rastu portfolija osiguranja. Njegova fleksibilnost i skalabilnost omogućavaju brz razvoj i *deployment* novih proizvoda i servisa. Korišćenje najsavremenijih programskih alata i trendova u kreiranju informacionih sistema:

- **Downsizing/rightsizing**  
Prelazak na jeftinije i tehnički savremenije hardverske platforme primerene veličini poslovnog sistema koji kao posledicu imaju smanjenje troškova održavanja računarske opreme
- **Otvoreni sistemi**  
Korišćenje *OPEN* tehnologija koji omogućavaju zaštitu investicija u informatičke resurse na duži period (rasprostranjeni *Linux* i *Windows* operativni sistemi, multiplatformske relacione baze podataka i TCP/IP komunikaciona arhitektura)
- **Three-tier** arhitektura
- Korišćenje *Internet* tehnologija
- *De facto* standardi razvoja i implementacije

***We know your bussiness!***

PREMIUM Software doo