

SADRŽAJ

I UVOD	19
1. UVODNE NAPOMENE	19
1.1. Sigurnosni alati informacionih tehnologija u osiguranju	23
1.2. Mehanizam osiguranja	24
1.3. Integracija servisa i osiguranje	25
1.4. Nivo proučavanja i razrade problema	28
2. STRUKTURA RADA	30
2.1. Ciljevi i zadaci istraživanja	30
2.2. Predmet i problemi istraživanja	30
2.3. Metode istraživanja	31
2.4. Struktura rada i sadržaj	32
II KOMPARATIVNI PRISTUP U PROUČAVANJU MODELA OSIGURANJA U BIH I SAD SA STANOVIŠTA INFORMACIONIH TEHNOLOGIJA	34
1. STANJE DOSADAŠNJIH ISTRAŽIVANJA U DATOJ OBLASTI	34
2. ANALIZA RAZVOJA INFORMACIONIH SISTEMA OSIGURANJA	54
2.1. Zahtevi za razvoj informacionih sistema osiguravajućeg društva	56
2.1.1. Podrška distribuiranog rada i operativnost	57
2.1.2. Mogućnost brzog kreiranja i kontrola, kao i fleksibilnost novih proizvoda	57
2.1.3. Proširivanje rada informacionih sistema u industriji osiguranja	58
2.1.4. Izveštavanje prema međunarodnim standardima	58
2.1.5. Otvorenost sistema	58
2.2. Karakteristike funkcionisanja informacionih sistema	59
3. PRIMENA INTEGRISANIH SOFTVERSKIH REŠENJA U INDUSTRIJI OSIGURANJA	67
3.1. Evolucija pristupa integraciji softverskih rešenja informacionih sistema u osiguravajućim kompanijama	67
3.2. Metodologija otvorenih sistema i problem integracije softverskih rešenja u osiguravajućim kompanijama	71
3.3. Ciljevi integracije softverskih rešenja u osiguravajućim kompanijama	74
3.4. Problemi sa integracijama u osiguravajućim kompanijama	77
3.5. Kriterijumi za izbor integracionih rešenja u osiguravajućim kompanijama	78
3.6. Replikacija podataka	79
3.7. Tehnologije i dizajn integracionih rešenja u osiguravajućim kompanijama	80
3.7.1. Pristup za korišćenje šablona u osiguravajućim kompanijama	80
3.7.2. Agregacija subjekata (entitetske agregacije) u osiguravajućim kompanijama	82
3.7.3. Federacija informacija u osiguravajućim kompanijama	85

4. OPIS SOFTVERSKIH ARHITEKTURA U OSIGURANJU	89
4.1. Arhitektura aplikacija u osiguranju	90
4.1.1. CRM sistemi kao osnova za poboljšanje efikasnosti prodaje	95
4.1.2. Izazovi izbora i implementacije sveobuhvatnih automatizovanih sistema	97
4.1.3. Arhitektura aplikacija	101
4.1.4. Vrste softverskih arhitektura	103
4.1.5. Klasifikacija softverskih proizvoda	105
4.2. IT kompanije kao programeri softverskih proizvoda za osiguravajuće kompanije	108
4.3. Softverski proizvodi u osiguranju	110
4.3.1. Softverski proizvod 1C: Preduzeće 8. Osiguranje 8 KORP – industrijsko rešenje za cirkulaciju na platformi 1C: Preduzeće 8.	110
4.3.2. IBS Insurance	111
4.3.3. Master INSURANCE	112
4.3.4. INSTRAS-4	113
4.3.5. RINTI S2C Osiguranje	117
4.3.6. INEK osiguravač Program INEK	118
4.4. Zahtevi za razvoj softverskih arhitektura osiguravajućeg društva	122
5. ANALIZA VEŠTAČKE INTELIGENCIJE U OSIGURANJU	128
5.1. Istorija nastanka i razvoja veštačke inteligencije	128
5.1.1. Specifikacije	129
5.1.2. Primena veštačke inteligencije	129
5.2. Značaj veštačke inteligencije u osiguranju	131
5.2.1. Uticaj veštačke inteligencije na formiranje vrednosti u osiguranju	131
5.2.2. Inteligentni agenti	135
5.3. Uloga veštačke inteligencije u upravljanju tržištem i radu sa klijentima	136
5.3.1. Finansijsko savetovanje	136
5.3.2. Kupovina polise osiguranja	136
5.3.3. Rešavanje slučajeva osiguranja	137
5.3.4. Budućnost prediktivne analitike	139
5.4. Tumačenje kao ključni faktor za aplikacije prediktivnog modela u operacijama potraživanja	139
5.4.1. Veštačka inteligencija ili ljudi?	140
5.4.2. Osiguravanje i izmirenje gubitaka	141
5.5. Vidovi veštačke inteligencije u osiguranju	142
5.5.1. Personalizacija	142
5.5.2. Put klijenata do kupovine bez odlaganja	143
5.5.3. Poboljšana sigurnost	144
5.6. Softverski alati u osiguranju	144
5.7. Oblasti primarne primene veštačke inteligencije	146
5.7.1. Zdravstvena zaštita	146
5.7.2. Osiguranje automobila	146
5.7.3. Kućno osiguranje	147

6. ANALIZA INTELIGENTNIH INFORMACIONIH SISTEMA U INDUSTRIJI OSIGURANJA	151
6.1. Svrha, svojstva i karakteristike IIS u osiguravajućim kompanijama	152
6.1.1. Klasifikacija i primeri IIS	154
6.1.2. Arhitektura IIS	155
6.2. Inteligentni interfejs u osiguravajućim kompanijama	156
6.2.1. Problemi „modela” znanja učesnika u komunikaciji	156
6.2.2. Pravci realizacije implementacije dijaloga interfejsa sa korišćenim odgovarajućim jezikom	157
6.3. Ekspertni sistemi u osiguravajućim kompanijama	159
6.3.1. Sastav i namena elemenata ES	160
6.3.2. Predmetne oblasti za ekspertne sisteme u osiguranju	162
6.3.3. Klasifikacija ekspertnih sistema	163
6.3.4. Statički i dinamički ES	165
6.4. Etape razrade ekspertnih sistema u osiguravajućim kompanijama	167
6.4.1. Inteligentne tehnologije analize podataka	170
6.4.2. Uzroci širenja KDD i Data Mining	170
6.4.3. Zadaci i metode Data Mining	172
6.4.4. Zadaci koji se rešavaju metodama Data Mining	173
6.4.5. Metode u Data Mining	174
7. TRENDОВI U INDUSTRIJI OSIGURANJA	177
7.1. Ključne tačke u industriji osiguranja	177
7.2. VI i automatizacija za brže zahteve	178
7.3. Integrisanje <i>blokčejna</i>	179
8. ANALIZA SADAŠNJEG STANJA U INDUSTRIJI OSIGURANJA BOSNE I HERCEGOVINE	180
9. ANALIZA SAVREMENE INDUSTRIJE OSIGURANJA U SAD	188
9.1. Spremnost osiguravača za ubrzani rast broja osiguranika	189
9.2. Suočavanje osiguravača sa sve većim izazovima nakon ponovnog izbijanja pandemije	191
9.3. Napori osiguravača za povećanje nivoa poverenja osiguranika uz pomoć veće dobiti	193
9.4. Angažovanje novih eventualno perspektivnih zaposlenih kao najveći izazov	194
9.5. Korišćenje veštačke inteligencije, analitike i tehnologije oblaka za preispitivanje lanca vrednosti osiguranja uz pooštavanje sajber bezbednosti	198
9.6. Ubrzavanje digitalne strategije osiguravača uz zadržavanje opcija za personalno angažovanje klijenata	201
10. INOVATIVNI I TEHNOLOŠKI PRISTUP OSIGURAVAJUĆE KOMPANIJE „NEW YORK LIFE“	203
11. OSAM TEHNOLOŠKIH TRENDOVA U OSIGURANJU KOJE TREBA PRATITI U BUDUĆNOSTI	207
11.1. Osam trendova u digitalnom osiguranju	207

12. PROGNOZE OSIGURANJA U SAD	213
12.1. Napori globalne industrije osiguranja prema dugoročnom uspehu	213
12.2. Orijentacija osiguravača na dugoročno ponovno pronalaženje novih tehnologija u osiguranju	213
12.3. Pitanje profitabilnosti osiguravajućih kuća u uslovima inflacije	215
12.4. Grupni osiguravači postaju inovativniji u pristupu usred promenljive dinamike	217
12.5. Transformacija životnog osiguranja kao ključna stvar za održivi rast	218
12.6. Pogled na ljudski kapital: nove strategije osiguravača i korporativna kultura radnog mesta za nove saradnike	220
12.7. Tehnološki izgledi: prelazak sa infrastrukturnih investicija na realizaciju vrednosti	222
12.8. Kako će vrhunski tehnološki trendovi transformisati osiguranje	227
12.8.1. Zašto su tehnološki trendovi važni i zašto upravo sada	229
12.8.2. Scenariji omogućeni kombinacijom i interakcijom tehnoloških trendova	229
12.8.3. Životno osiguranje i anuiteti	231
12.9. Važnost primene informacionih tehnologija u osiguranju i reosiguranju	232
III ZAKLJUČCI	239
IV SKRAĆENICE	247
V SPISAK KORIŠĆENE LITERATURE	250
VI POPIS ŠEMA I TABELA	259
VII PRILOZI	260
1. Biografija (CV)	260
2. Bibliografija Jaroslava Lupačova	261
3. Podaci za bibliografsku karticu	262