

مدرنیزاسیون فناوری اطلاعات در صنعت بیمه؛ سه مسیر برای ایجاد تحول

شرکت‌های بیمه می‌توانند از بازسازی سیستم‌های اصلی فناوری اطلاعات خود سود زیادی کسب کنند. برای تصمیم‌گیری در مورد نحوه انجام این کار باید عوامل زیادی را در نظر گرفت.



وابستگی صنعت بیمه به فناوری دیجیتال برای توسعه محصول، بررسی ادعاهای خسارت و مهم تر از هر چیز ایجاد تجربه‌های رضایت بخش برای مشتری‌ها هر روز بیشتر می شود. فناوری اطلاعات در دنیای امروزی به عنصری جدایی ناپذیر در تولید تبدیل شده و رشد صنعت اینشورتک تا حدی به شرکت‌ها نشان داده که فناوری‌های دیجیتال پیشرفته چه قابلیت‌های شگفت‌انگیزی دارند. بنابراین باید تغییراتی بنیادین در قابلیت‌های فناوری اطلاعات شرکت‌ها ایجاد شود. برای نمونه شرکت‌های بیمه باید با مدیریت صحیح شرکا و خرید دستگاه‌های مناسب، هزینه‌ها را کاهش دهند؛ روش‌های توسعه و نگهداری نرم افزار را بهینه‌سازی کنند و فناوری اطلاعات را به شریکی راهبردی تبدیل کنند.

با این حال، حجم زیادی از نرم افزارهای صنعت بیمه از فناوری‌هایی استفاده می کنند که چند دهه عمر دارند. علاوه بر آن، با وجود اینکه شرکت‌های فعال در این صنعت طی سال‌های گذشته به دنبال تجمیع خدمات بوده‌اند، زیر ساخت فناوری اطلاعات آنها از این روند عقب مانده است. این بی توجهی باعث شده اکثر شرکت‌های بیمه سیستم‌هایی موازی و زائد داشته باشند که باعث افزایش هزینه‌های نگهداری و توسعه قابلیت‌های جدید می شوند. به علاوه، تعداد زیادی از شرکت‌های بیمه تصمیم گرفته‌اند تمرکز سرمایه‌گذاری‌های خود در زمینه فناوری اطلاعات را روی ابزارهای «فرانت‌اند» قرار دهند؛ زیرا نتایج مشهود سریع‌تری دارند.

دیجیتالی شدن صنعت بیمه سرعت بیشتری گرفته و فناوری اطلاعات هر روز بخش بزرگ‌تری از زنجیره ارزش این صنعت را در اختیار می گیرد؛ بنابراین تمرکز روی فرانت‌اند کافی نیست. برای اینکه بتوان تمام مزایای فناوری اطلاعات را به دست آورد، باید به صورت آنی به داده‌ها دسترسی داشت و قابلیت‌های سیستم‌های مرکزی را به صورت چابک توسعه داد. اکثر شرکت‌های بیمه برای رسیدن به این اهداف باید زیر ساخت فناوری اطلاعات خود را از ابتدا بازسازی کنند و در مدل کسب و کار فعلی خود تحول به وجود آورند. در این راستا، این شرکت‌ها سه گزینه دارند؛ مدرن سازی پلتفرم‌های قدیمی، ساخت پلتفرم اختصاصی یا خرید نرم افزارهای استاندارد. هر یک از این راهکارها، مزیت‌ها و معایب خود را دارد و گزینه مناسب باید با تحلیل سود و هزینه انتخاب شود تا بتوان پتانسیل واقعی فناوری اطلاعات را عملی کرد و از آن سود برد.

ارزش به دست آمده

مدرنیزاسیون سیستم‌های مرکزی فناوری اطلاعات و متحول کردن مدل کسب و کار شرکت‌های بیمه می تواند در

کسب سه نوع ارزش به آنها کمک کند (شکل ۱).

افزایش کل بیمه‌های صادر شده و کاهش ریزش مشتری‌ها: فناوری دیجیتال به شرکت‌های بیمه امکان ارائه محصولات نوآورانه‌ای را می دهد که اغلب با سرعت بیشتری وارد بازار می شوند. به همین ترتیب، قابلیت اتصال سیستم‌های دیجیتال به یکدیگر می تواند تجربه فرانت‌اند بهتری برای کاربر به وجود آورد و فرایند فروش از طریق نمایندگی‌ها و کارگزاری‌ها را بهبود بخشد (که عاملی کلیدی برای افزایش فروش است). بهبود و افزایش سرعت فرایندها باعث بهبود تجربه مشتری و کاهش ریزش آنها می شود؛ این موضوع در حوزه بیمه اموال و تلفات جانی (P&C) باعث افزایش حق بیمه (premium) از ۵٪ به ۱۰٪ در صد شده است. در بیمه عمر نیز شرایط مشابهی را شاهد هستیم.

افزایش بهره‌وری عملیاتی: مزایای به دست آمده از بازسازی زیر ساخت فناوری اطلاعات فقط به همین حوزه محدود نخواهد بود. تحولی که به واسطه ایجاد سیستم‌های فناوری اطلاعات جدید به وجود می آید، اغلب انگیزه کافی برای بازسازی جریان‌های کاری و مکانیسم‌های عملیاتی را نیز در شرکت‌های بیمه به وجود می آورد و در نتیجه به بهبود سازمان‌دهی فرایندها منجر می شود. پنج مارک «اینشورنس ۳۶۰ درجه» مادر مورد صنعت بیمه نشان می دهد که شرکت‌هایی که سیستم‌های فناوری اطلاعات مدرن دارند، نسبت به شرکت‌هایی با سیستم‌های قدیمی، بهره‌وری بسیار بیشتری دارند. برای مثال تعداد FTE (مقدار زمان مورد نیاز برای ارائه خدمتی خاص بر اساس حجم کار و ساعت‌های مقرر معادل ساعات کارکرد یک فرد تمام وقت) این شرکت‌ها بیش از ۴۰ درصد است.

کاهش هزینه‌های فناوری اطلاعات: وقتی سیستم‌های فناوری اطلاعات به صورت مدرن پیاده شوند، می توانند هزینه‌های واحد فناوری اطلاعات را در کل شرکت کاهش دهند. مثلاً به جای اینکه شرکت‌های بیمه مجبور باشند از مین فریم‌های قدیمی و خاص استفاده کنند، می توانند سخت افزارهایی عادی را به کار بگیرند که همه جا در دسترس هستند. اینشورنس ۳۶۰ درجه ما نشان می دهد که هزینه فناوری اطلاعات هر یک از بیمه‌نامه‌هایی که شرکت‌های دارای زیر ساخت مدرن صادر می کنند، حدود ۴۱ درصد کمتر از هزینه‌های شرکت‌هایی است که سیستم‌های قدیمی دارند. با این حال، برخی شرکت‌های این صنعت از این مزیت بهره‌مند نمی شوند که بخشی از آن به دلیل از دور خارج نشدن سیستم‌های قدیمی شان و بخشی دیگر به دلیل پیچیده بودن پیکربندی و چالش‌های مدیریت پروژه‌های بازسازی زیر ساخت فناوری اطلاعات است.

شکل ۱: سیستم‌های مرکزی جدید می‌توانند هزینه‌های کل را کاهش دهند.

متوسط شرکت‌های منتخب در حوزه بیمه اموال و تلفات جانی (P&C)



بنچ‌مارک مکنزی برای هزینه‌های بیمه. میانه مربوط به شرکت‌های منتخب در حوزه بیمه اموال و تلفات جانی در غرب اروپا به علاوه اطلاعات به دست آمده از پنج مارک هزینه‌های مشتری‌ها و مصاحبه با افراد متخصص (تحلیل تا پایان سال ۲۰۱۶) منظور از سیستم‌های قدیمی، سیستم‌هایی هستند که مدت زیادی از ساخت‌شان می‌گذرد و معمولاً به صورت موازی در حوزه‌های مختلف سازمان اجرا می‌شوند. سیستم‌های مورد بررسی در شرکت‌ها به چهار دسته تقسیم شده‌اند: ۱. قدیمی، ولی پایدار و دارای کارایی کافی، ۲. قدیمی، ۳. در حال مدرن‌سازی/تعویض شدن و ۴. به تازگی مدرن شده. تنها دسته‌های دوم و چهارم در این بررسی استفاده شده‌اند.

اطلاعات، مدل کسب و کار شرکت را نیز کاملاً متحول می‌کنند. کلید موفقیت این رویکرد، سادگی است و می‌تواند نتایجی مثل افزایش بهره‌وری، اثرگذاری، رضایت مشتری‌ها و بهبودهای پایدار به همراه داشته باشد. مشکل چنین رویکردی این است که به منابع و مهارت‌های زیادی نیاز دارد، ولی به هر حال احتمال موفقیت این رویکرد بیشتر از طرح‌هایی است که فقط به یک جنبه توجه دارند و به پیچیدگی‌های روزافزون سیستم‌های قدیمی و عوامل ریشه‌ای آنها توجه ندارند.

سه رویکرد برای مدرنیزاسیون سیستم‌های مرکزی

برای پیدا کردن بهترین رویکرد ایجاد تحول یکپارچه در سیستم‌های فناوری اطلاعات و کل کسب و کار، باید به قابلیت‌های درون سازمان و روندهای بیرون سازمان توجه داشت. برای رسیدن به هدف‌مان باید با سه رویکرد موجود برای مدرنیزاسیون سیستم‌های قدیمی مرکزی در صنعت بیمه آشنا باشیم؛ مدرنیزاسیون پلتفرم‌های قدیمی، ایجاد سیستم جدید اختصاصی و خرید بسته نرم‌افزاری استاندارد (شکل ۲).

مدرن‌سازی فناوری اطلاعات می‌تواند، علاوه بر مزیت‌های ذکر شده، به کاهش هزینه‌های برآورد خسارت نیز منجر شود؛ زیرا فرایندها را خودکار می‌کند و دقت رسیدگی به ادعای خسارت را بالا می‌برد (مثلاً با متصل کردن سیستم‌های بیمه‌نامه و ادعای خسارت که مطابقت دادن بندهای بیمه‌نامه با ادعای خسارت را ساده‌تر می‌کند). البته میزان مزیت به دست آمده از این سیستم‌ها برای هر شرکتی متفاوت خواهد بود و مواردی مثل نقطه شروع و توانایی سازمان در بهینه کردن تعداد محصولات و ایجاد تغییر در فرایندها بستگی دارد. در نتیجه، اکثر شرکت‌های بیمه‌ای که به دنبال مدرن‌سازی زیرساخت فناوری اطلاعات خود رفته‌اند، با مشکلات روزافزونی مواجه شده‌اند.

متأسفانه اکثر شرکت‌ها به جای اینکه تحول سیستم‌ها را به چشم پروژه‌هایی برای تحول کل کسب و کار ببینند، آنها را نوعی پروژه فناوری اطلاعات در نظر می‌گیرند. این کوتاه‌بینی باعث می‌شود کارکردهای قدیمی و بی‌استفاده دوباره در سیستم‌های جدید پیاده‌سازی شوند که به کمبود بودجه و مهم‌تر از آن هدر رفتن فرصت‌ها منجر می‌شود. طرح‌هایی موفق هستند که رویکردی یکپارچه اتخاذ می‌کنند و همزمان با تحول دیدگاه مشتری و فناوری

شکل ۲: شرکت‌های بیمه باید به دقت بررسی کنند که چه رویکردی برای مدل عملیاتی آنها مناسب است.

نتایج	رویکردهای بالقوه
● مالکیت سیستم (با کمترین هزینه کل) ● فناوری کم‌ریسک و بالغ ● امکان بهبود تدریج کارایی	مدرنیزاسیون پلتفرم‌های قدیمی
● امکان طراحی و ساخت مناسب با نیازهای سازمان (به شرط وجود نیروهای ماهر) ● ایجاد تمایز (درون سازمانی یا در مقیاس بزرگ) ● احتمال طولانی شدن پیاده‌سازی	ساخت پلتفرم اختصاصی
● دسترسی به قابلیت‌های نرم‌افزاری کافی ● کم‌بودن هزینه مالکیت ● پیچیده نبودن یکپارچه‌سازی با سایر سیستم‌ها ● زمان پیاده‌سازی به نسبت کوتاه	خرید بسته‌های نرم‌افزاری استاندارد

مختلف باشد که امکان کسب ارزش مورد نظر را فراهم می‌کند.

مدرنیزاسیون پلتفرم قدیمی

شرکت‌هایی که از پلتفرم‌های قدیمی، ولی با کارکرد مناسبی استفاده می‌کنند که از لحاظ فناوری پایان عمرشان نزدیک است؛ گزینه‌های زیادی برای مدرن‌سازی ندارند. برخی از این شرکت‌ها اقدام به «ریفاکتورینگ» می‌کنند که به معنی تغییر ساختار داخلی سیستم، بدون تغییر در کارکرد آن است. این فرایند به شرکت اجازه می‌دهد که از فناوری‌های مدرن‌تری استفاده کند و هم‌زمان بتواند قابلیت‌ها و ویژگی‌های سفارشی و اختصاصی پلتفرم خود را دست‌نخورده نگه دارد.

برای نمونه یکی از شرکت‌های بزرگ بیمه در اروپا سیستمی پایدار برای رسیدگی به ادعاهای خسارت داشت که به خوبی کار می‌کرد، ولی با استفاده از فناوری‌های قدیمی ساخته شده بود و معماری‌اش توانایی پشتیبانی از فناوری‌های دیجیتال پیشرفته را نداشت. این شرکت تصمیم گرفت برای تضمین آینده سیستم خود و کاهش هزینه در حوزه فناوری اطلاعات، دست به ریفاکتورینگ ۱:۱ سیستم بزند و به فناوری جدیدی مهاجرت کند. بخشی از این کار به صورت خودکار انجام شد و بخشی دیگر از آن به صورت دستی دوباره کدنویسی شد.

برای تصمیم‌گیری در مورد رویکرد مدرنیزاسیون باید عوامل مختلفی را در نظر گرفت؛ از جمله شرایط و میزان پایداری سیستم قدیمی، میزان بلندپروازی شرکت بیمه، وجود راه‌حل استاندارد بالغ در بازار، میزان اثرگذاری قابلیت‌های فناوری اطلاعات در شرکت و منابع موجود.

تجربه به ما ثابت کرده شرکت‌هایی که واحد فناوری اطلاعات پر قدرتی ندارند، ولی امیدوارند بتوانند از استانداردهای بازار برای بهبود فناوری اطلاعات، محصولات و فرایندهای خود استفاده کنند، معمولاً بیشترین سود را از خرید بسته‌های نرم‌افزاری استاندارد به دست می‌آورند. البته استثناهایی نیز وجود دارد. بعضی از شرکت‌ها (مانند شرکت‌هایی که نیازهای خاصی دارند یا به شدت معتقدند که داشتن سیستم اختصاصی باعث تمایز آنها می‌شود) تصمیم به ساخت پلتفرم جدید می‌گیرند و برای این کار از مولفه‌های از پیش آماده یا زیرسیستم‌های موجود استفاده می‌کنند. به همین ترتیب، شرکت‌هایی که سیستم‌های به نسبت پایداری دارند که به خوبی از آنها نگهداری می‌شود و بخش‌هایی از آن به تدریج مدرن شده‌اند؛ می‌توانند پلتفرم‌های موجود را تا حدی تغییر دهند و برخی مولفه‌های معماری‌شان را ارتقا دهند تا دیگر به فناوری‌های قدیمی وابسته نباشند. یکی از این اقدام‌ها می‌تواند به وجود آوردن لایه‌ای میانی برای ایجاد یکپارچگی بین سیستم‌های

اما ریفاکتورینگ ایرادهایی هم دارد. اولین ایرادش این است که ریفاکتورینگ ۱:۱ و مهاجرت کل سیستم به فناوری جدید می تواند به از دست رفتن فرصت های استفاده از معماری ها و سیستم های مدرن منجر شود. دوم اینکه هزینه های این رویکرد برای برخی شرکت های بیمه به شدت فراتر از پیش بینی های اولیه رفته است. بخشی از این موضوع به این دلیل است که (بر خلاف انتظار) اغلب نمی توان مهاجرت کدهای نرم افزاری را به صورت خودکار انجام داد و بخشی دیگر از آن به این دلیل است که ساختار و معماری کد ریفاکتور شده ظرفیت بهره بردن از مزایای زبان های برنامه نویسی مدرن را ندارد. علاوه بر آن، هر نوع تغییر دیگری که بخواهد در آینده انجام شود، پیچیدگی و هزینه بیشتری خواهد داشت.

برخی شرکت های بیمه برای رفع این چالش ها، سعی می کنند مدرنیزاسیون را به صورت یک جعبه سیاه اجرا کنند. نحوه اجرای این رویکرد به این صورت است که کارکردهای اصلی مورد نیاز در قالب سرویسی به محیط خارجی ارائه می شوند و سمت داخلی آنها یا با ریفاکتور کردن سیستم های موجود یا ایجاد مولفه های جدید، پیاده سازی می شود. به این ترتیب، سیستم های قدیمی به آهستگی مدرن می شوند. این رویکرد از دیدگاه کنترل ریسک و هزینه، جذاب است؛ ولی تنها در صورتی در بلندمدت جواب می دهد که سیستم های اولیه به خوبی نگهداری شده باشند، مستندات کافی وجود داشته باشد، سیستم ها پایداری و عملکرد خوبی داشته باشند و شرکت بیمه نیروهای انسانی با مهارت برای نگهداری سیستم های قدیمی به مدت طولانی داشته باشد.

ساخت سیستم اختصاصی

شرکت های بیمه در اولین روزهای شکوفایی فناوری کامپیوتر، گزینه ای جز ساخت سیستم های اختصاصی نداشتند که معمولاً شامل ساخت معماری سیستمی می شد که با نیازمندی های منحصر به فرد شرکت بیمه همخوانی داشته باشد؛ سپس تلاش می شد که با سایر سیستم های موجود انطباق پیدا کرده و یکپارچه شود.

برخی شرکت های بیمه هنوز هم از همین رویکرد استفاده می کنند. برای نمونه یکی از شرکت های بیمه عمر در اروپا، سیستمی مبتنی بر وب به وجود آورده که زیربنای استراتژی دیجیتالش به حساب می آید. در نتیجه این شرکت می تواند پلتفرم متناسب با محصولاتش داشته باشد که به مشتریان ارثه می دهد و به تدریج آنها را بهبود بخشد. این شرکت پیاده سازی سیستمش را از بیمه نامه عمر تک نفره شروع کرد و توانست هزینه های مدیریت سیستمش را ۳۰ درصد کاهش دهد. به عنوان یک نمونه دیگر می توان به شرکتی آمریکایی اشاره کرد که بیمه نامه های پیچیده و ویژه ای ارائه می دهد. این شرکت تصمیم گرفت سیستمی اختصاصی برای تعهد بیمه end to end و مدیریت بیمه نامه ها ایجاد کند. تصمیم این

شرکت دو دلیل داشت؛ عدم وجود سیستم های خارجی مناسبی که نیازهای شرکت را برطرف کنند و دسترسی نداشتن به جدیدترین فناوری ها و معماری ها. در نتیجه مدیران این شرکت تصمیم به ساخت سیستمی داده محور گرفتند که قابلیت های زیادی در زمینه پردازش و تحلیل داده ها داشته باشد و بتواند نیازهای پیچیده خطوط تجاری جریانات تعهد بیمه را مدیریت کند.

شرکت های اینشورتک زیادی نیز همین رویکرد را اتخاذ کرده اند؛ زیرا معتقدند وجود سیستم های قوی می تواند عامل تمایز باشند و باید برای ساخت پلتفرم های خود از چارچوب های تکنیکال مستحکمی استفاده کنند؛ ولی بر خلاف شرکت های با سابقه، استارت آپ های اینشورتک معمولاً سیستم های قدیمی ای ندارند که نیاز به مدرن سازی داشته باشند.

از جمله ایرادهای ساخت سیستم اختصاصی می توان به افزایش هزینه، زمان پیاده سازی و ریسک اشاره کرد. در صورتی که از این رویکرد استفاده شود، شاید کسب و کار تا مدتی طولانی نتواند قابلیت های نرم افزاری جدیدی به دست آورد؛ زیرا منتظر تمام شدن مرحله برنامه نویسی و پیاده سازی سیستم جدید است. علاوه بر آن، ریسک نوآرانه نبودن راه حل های جدید، زیاد است، چون شاید نیروهای خلاق و با مهارت در سازمان وجود نداشته باشند یا اینکه نتوانند پروژه های بزرگ فناوری اطلاعات را به نتیجه برسانند. همچنین احتمال کند شدن سرعت توسعه نیز وجود دارد؛ زیرا تیم پروژه مجبور است زمان خود را صرف ایجاد قابلیت هایی کند که هیچ تمایزی برای شرکت به وجود نمی آورند، ولی به هر حال باید پیاده سازی شوند.

خرید بسته های نرم افزاری استاندارد

استفاده از بسته های نرم افزاری استاندارد هر روز جذابیت بیشتری برای شرکت های بیمه ای پیدا کرده که می خواهند سیستم های مرکزی خود را بازسازی کنند. استفاده از این نرم افزارها معمولاً ساده تر است و قابلیت های آماده ای برای قیمت گذاری، تعهد بیمه، سلف سرویس، اتوماسیون و رسیدگی به ادعاهای خسارت دارند و در نتیجه می توانند بهره وری سازمان را افزایش دهند. به طور کلی می توان گفت که مزیت های یک بسته نرم افزاری استاندارد شامل موارد ذیل است:

- پیاده سازی ساده تر و ریسک کمتر در مقایسه با مدرن سازی یا ساخت پلتفرم های اختصاصی؛
- استفاده از تجربه های برتر و به روز رسانی منظم محصول مطابق با نوآوری های به وجود آمده در فرایندها و الزامات رگولاتوری؛
- کاهش هزینه ها به واسطه تقسیم شدن هزینه های توسعه بین چند شرکت بیمه؛

دسترسی به افراد با مهارت خارج از سازمان.

هر چند نمی توان همه این مزایا را همزمان به دست آورد، اما استفاده

از نرم افزارهای استاندارد برای سیستم های مرکزی موضوعی است که جذابیت زیادی دارد. برای نمونه، ۹ شرکت از ۱۲ شرکت برتر بیمه های P&C در آمریکا از نرم افزارهای استاندارد برای پردازش ادعاهای خسارت و بیمه نامه ها استفاده می کنند. سیستم های استاندارد در مرکز و شرق اروپا، اسکاندیناوی و بریتانیا نیز به همین ترتیب محبوبیت دارند، اما در برخی منطقه های غرب اروپا، شرکت ها ترجیح می دهند از نرم افزارهای اختصاصی استفاده کنند. برای نمونه در آلمان نرم افزارهای استاندارد در بیمه عمر و به پیشرفت هستند و دو سیستم بالغ در این حوزه ظهور کرده اند، ولی رشد نرم افزارهای استاندارد در بخش P&C کمتر بوده است. هر چند سرعت بازار این منطقه متوسط است، اما مشخص است که شرکت های بیشتری به استفاده از نرم افزارهای استاندارد تمایل دارند.

انتخاب مسیر مناسب

هر یک از مسیرهایی که برای مدرنیزاسیون فناوری اطلاعات ارائه کردیم، مزایا و معایب خاص خود را دارد. علاوه بر سه گزینه ای که مطرح شد، باید به زمان لازم برای انتقال بیمه نامه ها از سیستم

قدیمی به سیستم جدید و گستردگی آنها نیز توجه داشت. هر چند اکثر شرکت های بیمه سیستم هایی به وجود می آورند که توانایی مدیریت بیمه نامه های قبلی و آتی شان را داشته باشد، اما برخی شرکت ها تصمیم می گیرند سیستم هایی مختص سفارش های جدید خود بسازند و قابلیت مهاجرت به سیستم جدید را بعدا فراهم کنند. انتخاب مسیر مناسب به چند عامل مهم بستگی دارد که از جمله آنها می توان به نقطه شروع، میزان تحول مطلوب، قابلیت های سازمان و اهداف مدل کسب و کار اشاره کرد. رهبرهای سازمان، هنگام بررسی سلامت سیستم های فعلی، توانایی و تمایل سازمان به سرمایه گذاری، قابلیت های کسب و کاری و فناوری اطلاعاتی و بلندپروازی های دیجیتال سازمان؛ باید آماده جواب دادن به پرسش های سختی باشند.

شرکت های بیمه باید سیستم های فناوری اطلاعات خود را بازسازی کنند تا بتوانند از مزایای تحول دیجیتال بهره مند شوند. با توجه به پیشرفت های دیجیتال که در صنعت بیمه به وجود آمده (به ویژه در بیمه فردی)، تلفیق تحولات اصلی و کسب و کاری شرکت ها از طریق یک رویکرد مناسب می تواند مزایای بسیاری به همراه داشته باشد.

گزارش «مدرنیزاسیون فناوری اطلاعات در صنعت بیمه» اولین بار توسط «مکنزی» منتشر شده است. «راه پرداخت» این گزارش را به زبان فارسی ترجمه و بازطراحی کرده است این گزارش با حمایت شرکت داتین منتشر شده و در اختیار مخاطبان قرار گرفته است.