

الإدارة الإلكترونية للمعلومات في قطاع التأمين الجزائري دراسة حالة الشركة

الوطنية للتأمين SAA

Electronic information management in the Algerian insurance sector, a case study of the National Insurance Company SAA

منال منصور*¹، عبد الكريم فرحات²

¹جامعة قسنطينة 2 عبد الحميد مهري، (الجزائر)، manel.mansour@univ-constantine2.dz

²جامعة قسنطينة 2 عبد الحميد مهري، (الجزائر)، abdelkrim.ferhat@univ-constantine2.dz

ملخص:

يهدف البحث الى تحديد مدى فعالية وكفاءة الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين الجزائرية، وإبراز الانعكاسات الايجابية التي يقدمها كأداة مهمة تضمن سير العمليات التقنية للتأمين، التأمين المشترك وإعادة التأمين، من خلال دراسة ميدانية داخل الشركة الوطنية للتأمين، خلال الفترة 2020-2023، باعتبارها الرائدة في القطاع منذ سنوات من خلال رقم أعمالها، من جهة، والسابقة في تبني مثل هذه الأنظمة، من جهة ثانية. خلص البحث الى عدة نتائج أكد معظمها يؤكد الدور الإيجابي لتبني أنظمة الإدارة الإلكترونية المتعددة على مستواها، من خلال محافظتها على الريادة، وارتفاع قيمة رقم أعمالها وحصتها السوقية، لهذا أوصى البحث بضرورة تقوية هذه الأنظمة حسب الحجم المالي للشركة والتموضع الجغرافي لفروعها لتكون على إطلاع واسع بما يجري داخلها.

الكلمات مفتاحية: الإدارة الإلكترونية؛ نظام المعلومات الإلكتروني؛ شركات التأمين الجزائرية؛ الشركة الوطنية للتأمين؛ الجزائر.

Abstract:

The research aims to determine the effectiveness and efficiency of electronic management in Algerian insurance companies, Highlighting the positive repercussions that it provides as an important tool that ensures the smooth running of technical operations for insurance, co-insurance and reinsurance, Through a field study within the National Insurance Company, during the period 2020-2023, As a leader in the sector for years through its turnover, on the one hand, and a pioneer in adopting such systems, on the other hand.

The research concluded with several results, most of which confirm the positive role of adopting multiple electronic management systems at their level, By maintaining its leadership and increasing the value of its turnover and market share, the research recommended the necessity of strengthening these systems according to the financial size of the company and the geographical location of its branches so that they are widely informed of what is happening within them.

Keywords: Electronic management; Electronic information system; Algerian insurance companies; National Insurance Company; Algeria.

1. مقدمة :

أثر التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بصورة كبيرة على الإدارة الحديثة وانعكس على أداء المؤسسة، ترتب على ذلك ظهور عدة محاولات للاعتماد على الإدارة الإلكترونية. وباعتبار الصناعة التأمينية تركز على المعلومة كمادة أولية فإن الإدارة الإلكترونية لهذا النوع من الصناعة أصبح ضروريا لكل من يريد الحفاظ على موقعه ويدعم تنافسيته، فأمام الانفتاح المستمر لسوق التأمين في الجزائر، يعتبر إرساء نظاما للإدارة الإلكترونية بالنسبة لشركات التأمين، مفتاح تحسين خدماتها التأمينية وتعزيز تنافسيته، من أجل ذلك حددت هاته الأخيرة عدة استراتيجيات لمواجهة تحديات تكنولوجيا المعلومات، لتحسين النتائج التقنية والمالية، رفع مردوده راس المال الخاص، التحكم في المصاريف العامة والحفاظ على الريادة في سوق التأمين، وتبنت تنظيم هيكل جديد متعدد الابعاد يأخذ بعين الاعتبار استغلال البعد التكنولوجي في الإدارة.

من هنا تبرز الحاجة لمعرفة الدور الحقيقي الذي يلعبه تبني مثل هذا النظام في حياة المؤسسة، وطرح الإشكالية التالية:

الى اي مدى سايير قطاع التأمين في الجزائر التطورات الرقمية للوصول الى الادارة الالكترونية في مختلف أنشطته؟

من أجل الإجابة على الإشكالية السابقة سيتم فحص الفرضية التالية:

تساهم الادارة الالكترونية من خلال نظم المعلومات الإدارية، العملياتية والتسويقية، في زيادة انتاج شركات التأمين وتعظيم حصتها السوقية.

للإجابة عن إشكالية البحث اعتمدنا على عرض البيانات وتحليلها من اجل استنباط نتائج منها، لهذا تم الاستعانة بالمنهج الاستنباطي الذي يعتمد على التحليل الوصفي والمنهج، أما الحدود الزمانية والمكانية للدراسة فتمتد من سنة 2020 إلى 2023، وشملت دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA.

2. مدخل الى الإدارة الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال

بدا الاهتمام بالتكنولوجيات الجديدة من خلال استعمالها كوسيلة اتصال وتبادل المعلومات، ثم التموضع في السوق وتحسين المنتجات والخدمات (فريشي، 2007-200، صفحة 39).

1.2 الإدارة الإلكترونية

يؤدي استخدام الإدارة الإلكترونية لتحسين أداء شركات التأمين من خلال التحكم في التكاليف ورفع الحصص السوقية، من خلال تقديم خدمه تأمينيه وتلبية الحاجات المتزايدة للعملاء.

أ. تعريف الإدارة الإلكترونية

تتمثل الإدارة الإلكترونية في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، خاصة شبكة الانترنت في مختلف العمليات الإدارية الخاصة بالمؤسسة، من أجل تحسين العملية الإنتاجية، زيادة الكفاءة وفعالية الأداء، فهي تنفيذ الاعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الافراد او المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية (أحمد، 2009، صفحة 70).

ب. أهداف الإدارة الإلكترونية

يمكن تلخيص اهم أهداف الإدارة الإلكترونية من خلال النقاط التالية:

- التحكم في التكاليف ورفع الحصص السوقية،
- تقديم خدمات الكترونية عبر شبكة الانترنت بأقل كلفة وأكثر شفافية.
- تقديم خدمه تأمينيه تلبية الحاجات المتزايدة للعملاء.
- تحسين العملية الإنتاجية والإنتاجية العالمية،
- رفع جودة الخدمات التأمينية،
- زيادة الكفاءة وفعالية الأداء،
- السرعة في الإنجاز والتنفيذ (حجازي، 2019، صفحة 17)

ت. العوامل الواجب توفرها لتطوير نظام الإدارة الإلكترونية

تتمثل أهم العوامل الواجب توفرها لتطوير نظام الإدارة الإلكترونية في:

- إدراك أهمية الحاجة الى فهم التكنولوجيا.
- توفر الموارد المالية بحيث يجب حساب كلفة إدخال النظام ومعرفة المردودية التي يمكن ان يقدمها.
- ضرورة توفر عمالة مؤهلة تسمح بحل المشاكل التقنية.
- وجود برنامج للبحث والتطوير التكنولوجي.
- معرفة مدى ملائمة المناخ الاجتماعي والاقتصادي لمثل هذا النوع من الإدارة الذي يتضمن توقيت إدخاله، قنوات الاتصال والفئة المستهدفة.

- الأخذ بعين الاعتبار السياسات الحكومية في مجال الحوكمة الإلكترونية - (Souidi, 2002-2003, p. 81).

ث. الآثار الإيجابية للإدارة الإلكترونية

تتمثل الآثار الإيجابية للإدارة الإلكترونية فيما يلي:

- تساعد على تحسين خدمات شركات التأمين وتبسيط الإجراءات، بذلك تحسين مستوى الأداء (غنيم، 2004، صفحة 99).
- تعمل على زيادة المبيعات، أي رقم أعمال شركات التأمين وبذلك تحسين الربحية (فرغلي، 2007، صفحة 13).
- تحسين مستوى جودة المخرجات، بمساعدة الحاسب الآلي الذي يحفظ الملف ويسترجعه ليعدله بسهولة.
- تحسين وضع الشركة في البيئة التنافسية.
- تخفيض التكاليف من خلال معالجة أكبر لكمية من المدخلات في فترة زمنية معينة.
- يسمح للمستعمل من التواصل داخليا او دوليا ويساعد المؤسسة على ولوج الاسواق بتكاليف اقل وسرعة أكبر وسهولة (حساني، 2017، صفحة 11).
- توجيه الانتاج وفقا لاحتياجات ورغبات العملاء لتوفيره معلومات دقيقة عن احتياجاتهم. (نصيب و عياري، 2015، صفحة 75).

2.2 تكنولوجيا المعلومات والاتصال

ادى استخدام الوسائط الإلكترونية وما أحدثه من تغير في اساليب حياة الانسان، الى تغيير الطرق ووسائل تنفيذ الأنشطة الاقتصادية، مما دفع الى ظهور نوع جديد في الاقتصاد وهو ما يطلق بالاقتصاد الرقمي او اقتصاد المعلومات او عصر الانترنت، هذا الاخير الذي يعرف بالتفاعل والتكامل والتنسيق المستمر بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال، من جهة، وبين الاقتصاد القومي، القطاعي والدولي، من جهة أخرى، مما يحقق الشفافية والفورية لجميع المؤشرات الاقتصادية، المساندة لجميع القرارات الاقتصادية، التجارية والمالية في الدولة.

أ. تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يركز على الآلات التكنولوجية والادوات المستخدمة (الأجهزة) لجلب والحفاظ على المعلومات، ثم استخدامها في الوقت المناسب من قبل متخذ القرار.

تتمثل تكنولوجيا المعلومات في مجموعة من الاجزاء المرتبطة ببعضها البعض، تشتمل على اساليب المعالجة السريعة للمعلومات باستخدام الحاسوب وتطبيق الاساليب الإحصائية والرياضية في حل المشكلات ومحاكاة التفكير من خلال برنامج الحاسوب (الشوابكة، 2011، صفحة 167).

فتكنولوجيا المعلومات هي التعامل الامثل مع كل الأدوات، الآلات التكنولوجية والبرمجيات، التي من شأنها توفير وتخزين المعلومات بأسلوب ممنهج، يمكننا من تداولها بسرعة كبيرة بين مختلف الأطراف، كما يمكننا من معالجتها بشكل دقيق في الوقت المناسب مختزلة بذلك تكلفة الوقت، الجهد والمال.

3.2 نظام المعلومات الالكتروني

يساعد تطبيق نظام المعلومات الالكتروني في ضمان أداء شركات التأمين لمهامها في وقت قياسي وبكفاءة عالية، نظرا لما توفره من كم هائل من التحليل والتقارير التي تساعدها على اتخاذ القرار:

أ. تعريف نظام المعلومات الالكتروني

نظام المعلومات الالكتروني هو مجموعه العناصر البشرية والآلية لجمع وتشغيل البيانات طبقا لقواعد واجراءات محددة، بقصد تحويلها الى معلومات مفيدة، تساعد ادارة المؤسسة المعنية في أعمال التخطيط، الرقابة وصناعة القرارات. وتعرف انظمة المعلومات المبنية على الحاسوب، او ما يعرف بنظام المعلومات الالكتروني، بانه نظام يستخدم تقنيات الحاسوب لمعالجة المادة الخام، وتحويلها الى معلومات مفيدة للمدراء والموظفين في المؤسسة (الطيبي، 2012، صفحة 30).

كما يعرف نظام المعلومات الالكتروني من منظورين، يتعلق الاول بمهامه والثاني بهيكله، فحسب الاول يتألف نظام المعلومات الالكتروني من مجموعة من الافراد، الإجراءات، البيانات، النماذج والتكنولوجيا التي تشكل نظاما متماسكا، يخدم الغرض التنظيمي او الوظيفي في المؤسسة، وحسب وجهه النظر الثانية فهو توظيف التكنولوجيا لغرض تخزين ونشر المعلومات داخل المؤسسة (H irschhein & Heinz, 2005, p. 12).

ب. أبعاد نظام المعلومات الالكتروني

إن بأبعاد نظام المعلومات الالكتروني هي:

- المؤسسة التي تتكون من مجموعه الافراد التي تمارس نشاطا معين موجه الى زيادة حجم راس المال، اي انها عبارة عن نظام الاقتصادي واجتماعي يتكون من بنية تنظيمية وادارة وعاملون ونظم فرعية وظيفية، يقع ضمن هذه البيئة ويعمل في اطارها.

- الإدارة وهي عملية انسانية اجتماعية تتناسق فيها جهود العاملين، كأفراد وجماعات، لتحقيق الاهداف التي انشئت من اجل تحقيقها.
- تكنولوجيا المعلومات وهي النظم الآلية أو الإلكترونية للتعامل مع المعلومات ادخالاً، معالجة، استرجاعاً، نقلاً، تبادلاً وتفاعلاً. وتشمل وسائل الحوسبة والاتصال، كما ان تكنولوجيا المعلومات هي كافة الأجهزة والمعدات التي تعتمد على التكنولوجيا الحديثة، لإيصال المعلومات وتقديم الخدمات للعملاء بأقل جهد وبأسرع وقت ممكن وبأيسر السبل.
- ومن خلال نظام المعلومات الالكتروني يتم تحقيق التكامل بين تكنولوجيا المعلومات ونشاط المؤسسة، من اجل تحقيق الاهداف المحددة، واحداث التغييرات المطلوبة في الوظائف والعمليات. وهذا ما يؤكد على العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات ونظام المعلومات الالكتروني.

ت. موارد نظام المعلومات الالكتروني

يتكون نظام المعلومات الالكتروني من: موارد الأجهزة، موارد البرمجيات، موارد البيانات، موارد الشبكات، تتكامل مع بعضها وتترابط لتجعل النظام يعمل بطريقة فعالة.

ث. مزايا نظام المعلومات الالكتروني

مزايا استخدام نظام المعلومات الالكتروني هي: الدقة، السرعة، توفير الجهد، كمية المعلومات، الخيارات المتاحة في الاسترجاع، ومن ناحية التكاليف فانه يوفر المزايا التالية (الصيرفي، 2009، صفحة 312):

- وفر اقتصادي، حيث يحقق نظام المعلومات اليدوي وفر اقل مقارنة بالإلكتروني.
- يحقق فعالية عالية، فعند تصميمه وفق منهجية واضحة، تكسب مستخدمه الثقة.

ج. علاقة نظام المعلومات الالكتروني بوظائف شركات التأمينات

يسمح وجود نظم المعلومات الإلكترونية التأمينية للشركة، القيام بمختلف وظائفها بالكفاءة المطلوبة، بتوفيره قاعدة بيانات شاملة تضمن وصول البيانات الى متخذي القرار في الشركة في الوقت المناسب، وبالذقة المطلوبة، من هنا يمكن توضيح تأثير نظم المعلومات الإلكترونية التأمينية على مختلف وظائف شركات التأمين في:

- علاقة نظم المعلومات والتسعير، على اعتبار أنها وظيفة تسعى الى تحديد القسط الواجب استفاؤه من المؤمن له نظير خطر معين ينوي التأمين عليه، فان لنظم المعلومات الإلكترونية التأمينية دوراً في تسهيل القيام بهذه الوظيفة بكفاءة وفاعلية، من خلال تجميع كافة المعلومات الخاصة بالمؤمن له وبالشياء موضوع التأمين، والاحتفاظ بها للتعامل بها في كل مراحل العملية التأمينية، متابعة الحالة التأمينية للمؤمن له لضمان الحصول على حقوقه بدون خلل وتكرار، كما يمكن من خلاله الاحتفاظ

بكل المعلومات الخاصة بالشيء موضوع التأمين وتصنيفها تبعاً لمعايير محددة، من حيث قيمته وحالته في اللحظة التي قبلت شركة التأمين التأمين عليه، والتي تتناسب مع درجة احتمال وقوع الخطر، دون إهمال أهمية البيانات التي يصرح بها المؤمن له والتي تخضع للتقييم المستمر بسهولة، بناء على ذلك فإن هذه النظم تسمح بالتحديد الدقيق والآلي لسعر قسط التأمين.

● علاقة نظام المعلومات ووظيفة الاكتتاب، يظهر دوره في تفعيل هذه الوظيفة، من خلال تجميع المعلومات الخاصة بالمحافظة التأمينية لشركة التأمين، حيث إن القاسم المشترك بين كل محافظة فرعيه هو الخطر، من هنا يمكن لهذه النظم تحديد حجم المحافظة التأمينية، التي من المتوقع أن ينتج عنها خسائر، واستبعاد التأمين عليها، أو رفع حجم الأقساط التأمينية لضمان التغطية اللازمة، في حال تحقق الأخطار المؤمن عليها في آجال استحقاقها، وبناء على مخرجات هذه النظم خلال عملية الاكتتاب تحدد السياسة العامة للشركة الخاصة بوظيفة الاكتتاب، التي تتماشى مع أهدافها العامة، سواء بقبول تغطية عدد محدود من المخاطر التي تضمن من وراءها تحقيق الأرباح، أو بتغطية أكبر عدد معين من الأخطار التي تتميز بعائد منخفض، عليه تتميز هذه النظم بكفاءة عالية إذا تم استغلالها بطريقة فعالة.

● علاقة النظام ووظيفة تسوية التعويضات، فخلال القيام بهذه الوظيفة تسمح هذه النظم باسترجاع المعلومات والبيانات الخاصة بالمؤمن له، الشيء موضوع التأمين وحجم الأقساط المدفوعة وإضافتها إلى المعلومات الجديدة المتعلقة بالمطالبات المقدمة من قبله، والتحقق من مدى صحتها، من خلال استرجاع المعلومات المصرح بها من قبل ومقارنتها مع الأحداث المستجدة، بالتالي تحديد قيمة التعويض المستحق، من هنا يجب تحليل المعلومات الخاصة بالمؤمن له لاستبعاد الأزواج التأمينية أو التسرب التأميني لضمان عدم التكرار، أي الاحتفاظ بالسجلات التي تبين بيانات صرف التعويض للمستفيد.

● علاقة نظم المعلومات ووظيفة إعادة التأمين، حيث تلجأ الشركة عندما يتجاوز الخطر قدرتها التأمينية لمعيد التأمين، ويظهر دور نظم المعلومات في هذه المرحلة في التحديد الآلي والفوري إلى قبول تغطية الخطر أو يحتاج إلى دراسات من قبل الإدارة العليا، أين يتوضح ذلك أثناء عملية إدخال البيانات الخاصة بالخطر موضوع التأمين ومواصفاته، لتتم عملية اختبار مدى ملائمة هذه البيانات ومقارنتها آلياً مع تلك التي أدرجت سلفاً في قاعدة البيانات، والتي تم تحديدها بناء على السياسة العامة للشركة، وفي حالة عدم ملائمتها مع البيانات الخاصة بمدى قبول الخطر يجب إجراء عملية اتخاذ القرار سواء برفض قبول التغطية أو بقبولها وإسنادها لمعيد التأمين.

- علاقة نظم المعلومات ووظيفته الاستثمار، في هذه الوظيفة يمكن نظام المعلومات من تحديد حجم الاقساط التأمينية المجمعة من قبل شركة التأمين خلال فترة زمنية معينة، واستنادا لذلك تقرر الشركة حجم الاموال التي يلزم استثمارها في اوجه مختلفة، بهدف زيادة عوائدها وهذا سواء كان في اوجه استثمارية طويلة الاجل او قصيرة، بهدف ضمان وفاء الشركة بالتزاماتها في اجاله استحقاقها، في حال تعثرها او تحقق الخطر لعدد كبير من المؤمن لهم خلافا لما كان متوقع.

3. منصة نظام المعلومات الالكتروني للشركة الوطنية للتأمين

من خلال هذه الفقرة سيتم دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين، باعتبارها الرائدة في القطاع، والتي تبنت الإدارة الالكترونية منذ سنوات:

1.3 الحصص السوقية للشركة وموقعها في سوق التأمين الجزائري:

قبل سنة 2020 انعكست جهود تبني الأدوات الإلكترونية على نتائج أداء الشركة، وكان ذلك جليا في سنة 2021، حيث أظهرت تغيرات ايجابية في نمو مكونات محفظة أعمالها، وفيما يلي النتائج التي حققتها الشركة في محفظتها الاستثمارية خلال سنة 2023 مقارنة بسنة 2020، حيث عرفت أعمال فروع التأمين للشركة تحقيق عدة انجازات، في مجملها كانت بمعدلات مرتفعة (الديوان الوطني للاحصائيات، 2024، صفحة 36).

وبغرض تحليل انجازات الشركة في سوق التأمين لسنوات 2020 الى 2023، وفي ظل ما قامت به من مبادرات رقمية ساعدتها على تأدية الخدمات التأمينية، سيرعرض تموضع الشركة بالمقارنة مع شركات التأمين الأخرى.

جدول رقم 1: ترتيب الشركة الوطنية للتأمين في سوق تأمينات الأضرار بالجزائر

مليون د ج

الرتبة	الشركة	رقم الاعمال	الحصة السوقية		
			2021	2020	2022
		2023			
1	SAA	29634	21.48	21.00%	21
2	CAAT	28486	18.94	19.46%	18.76
3	CASH	19943	12	11.08%	13.2
4	CAAR	15864	12.12	11.69%	11.91
5	CNMA	12909	09.43	10.27%	9.17
6	CIAR	8490	06.45	06.86%	6.23

الإدارة الإلكترونية للمعلومات في قطاع التأمين الجزائري دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين

0.51	04.52	03.74%	4.65	7468	TRUST	7
0.21	03.6	03.72%	3.83	5851	ALLIANCE	8
0.07	03.22	03.59%	3.01	4453	SALAMA	9
0.1	02.87	02.93%	2.75	4126	(GIG)2A	10
0.16 -	02.36	02.59%	2.15	2884	GAM	11
0.31 -	01.22	01.48%	1.37	1539	AXA DOM	12
0.13	00.93	00.90%	1.04	1700	CAGEX	13
0.03	00.86	00.69%	0.92	1376	SGCI	14
	100%	100%	100%		144724	

المصدر: المجلس الوطني للتأمينات، التقرير السنوي 2022، المجلس الوطني للتأمينات، الجزائر، 2024.

بلغ انتاج سوق تأمين الأضرار الجزائري سنة 2023 مبلغ 144724 مليون دينار جزائري، وكانت أكبر حصة سوقية للشركة الوطنية للتأمين (SAA) بـ 20.47 %، و برقم اعمال وصل 29634 مليون دينار جزائري. فبعد تنفيذ نموذج الأعمال الإلكتروني في تعاقدات الخدمة التأمينية للمنتوجات الرئيسية في الشركة واحلال الدفع الإلكتروني سنة 2021، وتشجيع العملاء على التعامل عن بعد، يكشف الجدول أن الشركة احتلت الصدارة في سوق خدمات التأمين بالجزائر، بهذه الملاحظة يمكن القول إن حفاظ الشركة على المرتبة الأولى يعود الى مبادرات رقمنة نظم المعلومات واجراءات التعاقد التأمينية على الخط، اضافة أفضليات المزيج الإلكتروني الذي اتبعته الشركة في حسابها.

كل المبادرات الرقمية ساعدت على تطبيق الضمانات الجديدة التي طرحتها، كما ساهمت في توسيع الاتفاقيات الإلكترونية المتعلقة بمبادرات تخفيض الاشتراكات مع بعض القطاعات، المؤسسات، الشركات والهيئات المعنية بالتأمين.

2.3 الإدارة الإلكترونية داخل الشركة الوطنية للتأمين:

ركزت الشركة في تطور نشاطها على تبني مبادرات رقمية لتطوير نظم معلوماتها الإداري، العملياتي والتسويقي، بإدراج قواعد البيانات الرقمية، المعالجة الآلية ذات البرمجيات والخوارزميات الذكية، حيث كانت سنة 2021 سنة فارقة بتعديل، إطلاق وتفعيل العديد من المنصات، تتمثل أهمها في:

أ. منصة نظام المعلومات

بدأت الشركة البحث عن نظام متكامل للإدارة الإلكترونية للمعلومات يأخذ بعين الاعتبار خصوصية الصناعة التأمينية، واستعملت نظام المعلومات ORAAS، كنظام متكامل تم شراؤه من عند الشركة فرنسية ORSYS مختصة تطوير البرامج الخاصة بالتأمينات، يعمل في محيط ORACLE من خلال قاعدة البيانات والوصول إليها عن طريق تطبيقات مختلفة. يستعمل لتسيير جميع النشاطات الخاصة بالتأمينات من إدخال البيانات، إجراء العمليات المختلفة في الوكالات، تسجيل العقود وتحصيلها، إلى غاية تقييمها المحاسبي، حيث ينتج عن المدخلات مخرجات تكون كمدخلات لقسم آخر.

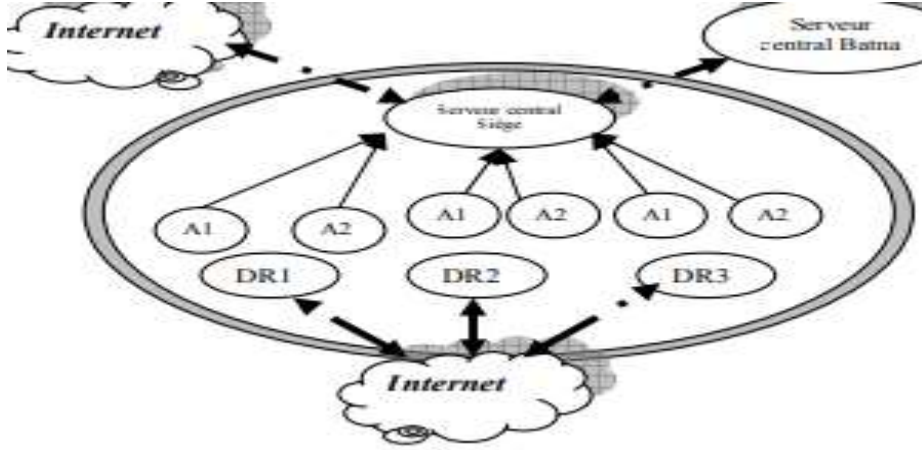
كما يستخدم على ثلاث مستويات هي:

- مستوى الوكالات التجارية من إدخال البيانات الخاصة بالإنتاج.
- مستوى المديرية الجهوية لتجميع المعلومات من جميع الوكالات التابعة لها في قاعدة البيانات .CONSOLIDER.

- مستوى المديرية العامة لتجميع كل المعلومات القادمة من المديرية الجهوية المجمعة.

يمكن توضيح النظام من خلال المخطط:

شكل رقم 1 هندسة النظام الآلي للمعلومات للشركة الوطنية للتأمين



المصدر وثائق مقدمة من الشركة

A_i الوكالات

DR_i المديرية الجهوية

Serveur central Siège المقر المركزي بالجزائر العاصمة وآخر بالمديرية الجهوية بباتنة.

حيث قامت بإنجاز شبكة الربط بين الوكالات والمديرية المسؤولة عنها مباشرة، كما قامت باقتناء التجهيزات اللازمة وتكوين اعوان استغلال هذا النظام المتكامل للإدارة الإلكترونية، الذي يسمح استغلال بحل المشاكل المرتبطة فيما بينها الخاصة بالمنتجات التأمينية (الانتاج التعويضات والمراقبة)، بتحليل أحسن للأخطار ومعرفة جيدة لمدى احترام الشركة لالتزاماتها وبذلك المساعدة على اتخاذ القرارات بطريقه فعالة.

أما عن مختلف تطبيقاته، نذكر:

1 أ عمليات انتاج خدمات التأمين

يسمح بالتكفل الكامل بالعملية التأمينية خلال مرحلته الإنتاج، بحيث الرمز التسلسلي المناسب، ومختلف العناصر المكتملة للعملية، كتحديد الشروط الخاصة وحتى التسجيل المحاسبي للقسط، كما يسمح بتحرير مشروع العقد التأميني الذي يبقى مخزنا الى غاية مرحله التثبيت او الإلغاء.

حيث تبدأ اجراءات ادخال المعلومات الضرورية من خلال مجموعه من العناصر:

- عناصر **مكونه لبوليصة التأمين**، من معلومات متعلقة بالمؤمن له (المكتب او المستفيد)، طبيعته، عنوانه، وظيفته، نوع التغطية المطلوبة (سنوية او دورية)، نوع التسعيرة (عادية، خاصة)، معدلات العمولات الموزعة (عمولة التحصيل والتسيير) ومعلومات اخرى يمكن ادراجها كإمكانية خضوع الخطر للتأمين المشترك/ إعادة التأمين (coassurance/ réassurance).
- عناصر **موضوع بوليصة التأمين**، يشمل المعلومات المتعلقة بالشيء محل الضمان من الخطر كمكان الخطر والملاحظات الاخرى المتعلقة بموضوع العقد.
- عناصر **خصائص بوليصة التأمين**، يشمل مختلف المعطيات الضرورية لوصف موضوع التأمين وحساب القسط التأميني، حيث تظهر كل العناصر المستعملة في تقييم الخطر في الخصائص، وتختلف من خطر لآخر.
- عناصر **ضمانات بوليصة التأمين**، حيث تظهر الضمانات الإجبارية حسب فرع التأمين وكذلك الضمانات الاختيارية، التي يمكن اضافتها حسب الحالة، كما يظهر مبلغ راس المال، معدل القسط وقيمة الاقساط حسب كل نوع من الضمانات.
- المخالصة، التي تلخص كل عناصر العملية التأمينية، تسجل لاحقا ثم ترسل آليا الى محاسبة الشركة، ليقتراح النظام: طبع الفاتورة الأولية او الشروط الخاصة.
- الاطلاع، الذي يسمح باستعادة وثيقة التأمين والمعلومات الخاصة به، كالرقم التسلسلي، اسم المؤمن له، رقم الوسيط. الخ.

2 أ عمليات معالجة حوادث العقود التأمينية

تعتبر معالجة الحوادث عملية مشتركة بين كل المنتجات التأمينية، لكن تختلف في تحديد نوع الاضرار، حيث تسمح الإدارة الإلكترونية في هذا الجزء من العملية التأمينية بمعالجة كل الحوادث المرتبطة بسير مرحلة التعويضات، من خلال ادخال الرمز المناسب لذلك، والذي يرتبط اوتوماتيكيا بما يوافق في مرحلة الإنتاج، بحيث يسترجع كل المعلومات المسجلة في مرحلة الإنتاج، ل يبقى على مشغل النظام اضافة البيانات المرتبطة

بمرحلة التعويض، كتاريخ الحادث، قيمة الاضرار، طبيعتها ويقوم النظام بالتأكد من موافقة المعلومات المدرجة حديثا في مرحلة التعويض مع معلومات مرحلة الانتاج، كما يظهر النظام مراحل تسيير التعويض عن الحوادث:

- **الخطر**، حيث عند تحقق الحادث يقوم باستدعاء المعلومات من وثيقة التامين، تحديد طبيعة الخطر، مكانه، الخسارة الملحقة بالشيء موضوع التامين، الاسباب والنتائج وملاحظات عن الخطر.
- **خصائص الحادث**، والتي تكون معرفة مسبقا حسب فرع التامين، كما يمكن ان تدرج حسب حاجة مستعمل النظام.

● **محضر المعاينة**، يشمل كل المعلومات المدرجة في مختلف انواع المحاضر لمختلف السلطات او الهيئات المعنية بذلك (مصالح الامن، الدرك الوطني، الحماية المدنية، خبراء...)، واهم المعلومات المدرجة: طبيعة المحضر، تاريخ تحريره، الهيئة المسؤولة عن تحريره، مرجعه وكل المعلومات التي يعتبرها مسير الملف ضرورية لإدراجها.

● **المتدخلون**، يشمل كل من يتدخل في تسيير الملف كخبراء تقييم الاضرار، المحامين، الاطباء وكل متدخل يحمل رمزا يعرفه ويمكن اللجوء اليه من خلال ملف الكتروني كمرجع يضم كل المتدخلين، كما يقترح النظام تاريخ يبين زمن التدخل.

● **التقييم**، يسمح النظام بإدخال التقييم المناسب للأضرار، او تغيير القيم عند الضرورة، كما يمكن ادارة جملة من المعلومات المتعلقة بالتقييم كتاريخ التقييم ونوع الضمان.

كما يسمح النظام للمستعمل ادارة الطعون، وضعية ملف التعويض، واهم حوادث ادارة ملف التعويض وبطريقه الكترونية.

كما يسمح النظام باستغلال المعلومات آليا وبطريقة فعالة، بحيث يسمح بتحديد اهم المعلومات الخاصة بـ: العميل، الإنتاج والتعويضات، وذلك حسب: الفروع، الفترات والمبالغ وفي فترة زمنية قياسية.

رغم كل الميزات التي يختص بها النظام الا انه كغيره من الأنظمة الإلكترونية يمكن ان يتسبب في جملة من المشاكل:

● يصعب تغيير ترميز منتجات التامين والضمانات لتوافق التغيرات التي يمكن ان تحدث من الناحية القانونية.

● بعض حقول النظام ليست عملية وتعرضها توقفات مستمرة.

● لا يسمح بأخذ بعين الاعتبار خصوصيات بعض منتجات التامين ومتطلبات بعد شركات التامين.

● يتسبب في اخطاء التقييم، سواء في مرحلة الانتاج او التعويض، نتيجة لأخطاء في تكييف النظام مع حاجيات الشركة مما يستدعي المراقبة الدائمة له يدويا.

- التوقف المستمر لعدم تحكم المستخدمين له بطريقة صحيحة، ويعرقل العملية التأمينية، ما يستلزم تدخل مورد النظام باستمرار وبتكاليف إضافية.

ب. منصة لتسيير الحوادث

بعد استغلال المنصة على المستوى المركزي لمدة عامين، تم تفعيل تطبيقات العمل بالمنصة الإلكترونية لتسيير الحوادث PGS في ادارة تعويضات الحوادث على مستوى المديرية الجهوية للشركة، كما قام الهيكل المسؤول عن نظم معلومات الشركة بإجراء عدة تغييرات لازمة على البرمجيات المعلوماتية، التطبيقات الرقمية واعادة نشر هذه المنصة الإلكترونية على كافة المديرية الجهوية حيث تتوفر المنصة على خدمات:

- إمكانية التصريح بالحوادث ومتابعة الملف الخاص بالزبون.
- تمكن الشركة من تسيير ملفاتها بإحصاء عدد الملفات المعوضة والتي في طور التعويض والدراسة سيرورة كل ملف وتحديد طبيعته في كل ملف بالقيم النسب
- المعالجة المحاسبية لتعويضات الأضرار المادية.

ت. منصة بيانات تقارير أعمال الخبرة التقنية للأضرار والتصاريح عن بعد وبطريقة الكترونية

تتمثل بيانات تقارير أعمال الخبرة التقنية للأضرار والتصاريح عن بعد وبطريقة الكترونية (EAD *Déploiement *des Expertises à Distance)، نتيجة العمل التعاوني بين الشركة والشركة الجزائرية للخبرة والمراقبة التقنية للسيارات SAE التابعة لها، حيث تساهم في تحسين محطات مشوار العميل في مثوله لإجراءات الخبرة. من خلال تقليل الوقت والمسافة في عمليات الخبرة. وقد تم توفير هذه الامكانية على مستوى المديرية الجهوية بقسنطينة أوائل سنة 2023 حيث اعطت نتائج مرضية تمثلت في القيام بالخبرة عن بعد لأكثر من 60% من متطلبات التعويض التي تمت معالجتها.

ث. منصة الدفع الإلكتروني عبر الأنترنت

حيث نضج هذا المشروع في صورة اشتراك الكتروني (دفع وتحصيل) عبر الخط لبعض منتجات التأمين، وكان هذا مع صيغة الدفع المتكامل بعد اطلاقه سنة 2021.

ج. منصة مراقبة التسيير وادارة الميزانية

منصة مراقبة التسيير وادارة الميزانية (النفقات والإيرادات) DR: حيث تخصيص هذه المنصة الرقمية على الشبكة الداخلية للشركة بمساعدة الأنترنت يمكن الوصول إليها من قبل طواقم المديرية الجهوية والهيكل المركزي والمديرية العامة. وتعرض هذه اللوحة القيادية عدة مؤشرات إدارية، مالية ومحاسبية مهمة، ضمن واجهة الويب مرنة وسهلة الاستخدام موجهة أساسا للمديرية العامة.

ح. الدمج الإلكتروني للتقارير في تطبيق رقمي لإدارة المستحقات

يتيح التطبيق متابعة وعرض وضعية المستحقات حسب الوكالة الواحدة للشركة ويقوم بتلخيص وتقديم النتائج المجمعة للوكالات حسب المديرية الجهوية الواحدة، ويعطي نظرة شاملة عليها بالنسبة للشركة ككل، فهو يسمح بالمراقبة الآلية للمستحقات، مما يسهل ادارتها واتخاذ القرارات الملائمة في شأنها.

خ. تميم البيانات المنتشرة في القواعد الرقمية وفق مشروع (DIGIVALO)

تتكون فكرة تميم البيانات المنتشرة في القواعد الرقمية، من استغلال التقنيات الجديدة في الذكاء الاصطناعي للتعرف على المميزات، الخصائص والأنماط التي تتسم بها البيانات، بهدف تحسين جودة المعلومات الواردة في قواعد البيانات الرقمية لتسهيل استخراج قيم معرفية منها في إطار ما يسمى بـ KYC Know Your Customer أي معرفة عميل المؤسسة، وكجزء من هذا المشروع عمل الهيكل المسؤول عن نظم وتكنولوجيات المعلومات في شركة، على تطوير واجهة هذا المشروع مع منصة نظام المعلومات ORAAS.

د. خدمات البيع الالكتروني

بادرت الشركة بتوفير نظام للبيع والتعاقد الالكتروني لمنتجات التأمينية، من أجل التقرب من العملاء والاستجابة لاحتياجاتهم، بالأخص عندما طرحت منتجات:

- تأمين الكوارث الطبيعية *CAT-NAT* Catastrophe Naturelles
- تأمين الأخطار السكنية *MH* Multirisques Habitation

ويستطيع أن يباشر عملية الشراء والقيام بدفع المبلغ بواسطة البطاقة البنكية للمنتجات التأمينية المعترف بها على موقعها الالكتروني، في انتظار عملية الاكتاب الالكتروني على عدة منتجات تأمينية أخرى مثل عقد التأمين بالنسبة للعملاء الاوفياء وكذلك التأمين ضد حوادث السيارات.

ويمكن للعميل الحصول على عدة عروض سعرية من خلال عدد من النقرات بعد التسجيل في الموقع وادخال المعلومات الشخصية للأفراد او المؤسسات أو الهيئات (الصفة، الاسم، اللقب، اسم المؤسسة، البريد الالكتروني، المهنة، الولاية، العنوان، رقم الهاتف.. الخ) ثم ادخال بيانات بطاقة الدفع الالكترونية الخاصة بالعميل، وبعد تأكيد صحة خطوات واجراءات العمليات يتم توثيق العقد وتسديد المبلغ ويستلم العميل نسخة من عقد التأمين الصادر عن الشركة وطباعته.

ويمكن للعميل في حالة وقوع حادث القيام بعملية التصريح به وسرد تفاصيل الأضرار، وذلك بالولوج للفضاء المخصص لهذا الحدث، بعد الدخول للحساب الشخصي في موقع شركة تم تشغيل خانة التصريح بالأضرار وملئ المعلومات المطلوبة والتأكد على صحتها وطبع وثيقة التصريح بالحادث، ليجري بعدها مراسلة

الخبير التقني لتقرير الخبرة التقنية حول الأضرار وقيمة المبالغ المالية لإصلاحها، ودفع مبالغ التعويضات سيتم بعد اجراء الاصلاحات وتلافي الأضرار، وأخيرا تحول النقود الى حساب العميل في البنك أو في الحساب البريدي الجاري مباشرة.

4. الخاتمة:

عالج البحث موضوع مدى مساهمة قطاع التأمين في الجزائر للتطورات الرقمية، من خلال الادارة الإلكترونية، حيث أكدنا صحة الفرضية المطروحة القائلة بـ "تساهم الادارة الإلكترونية من خلال نظم المعلومات الإدارية، العملياتية والتسويقية، في زيادة انتاج شركات التأمين وتعظيم حصتها السوقية"، من خلال الجدول رقم 1 الذي وضع ريادة الشركة الى غاية سنة 2023، كما كان للشركة السبق بحيارتها على برنامج متكامل للإدارة الإلكترونية متخصص في التأمين، هذا الأخير كان له الاثر الكبير في اعادة تنظيمها وهيكلتها، تحسين جودة الخدمات التأمينية المقدمة لعملائها، وبذلك المساهمة في تدعيم خبرتها الطويلة في السوق الجزائرية للتأمينات، من خلال ادخال ادوات جديده للإدارة.

نتائج البحث

* شكل استخدام الإدارة الإلكترونية نقطة تحول جذرية في نشاط الشركة الوطنية للتأمين من خلال التحكم في التكاليف، ارتفاع قيمة رقم أعمالها ورفع حصتها السوقية.

* أصبحت منصة نظام المعلومات (ORAAS) نظام متكامل للإدارة الإلكترونية بمختلف تطبيقاته (عمليات انتاج، عمليات التعويض....).

* رغم كل الميزات التي يختص بها نظام المعلومات (ORAAS) الا انه يتسبب في عدة مشاكل.

* سهلت المنصة الإلكترونية لتسيير الحوادث PGS، ادارة تعويضات الحوادث على مستوى المديرية الجهوية للشركة.

* ساهمت منصة بيانات تقارير أعمال الخبرة التقنية للأضرار والتصاريح عن بعد وبطريقة الكترونية، في تحسين مثول المؤمن له لإجراءات الخبرة

* خصصت منصة مراقبة التسيير وادارة الميزانية DR لعرض مؤشرات إدارية، مالية ومحاسبية مرنة وسهلة الاستخدام موجهة أساسا للمديرية العامة.

* أتاح الدمج الإلكتروني للتقارير في تطبيق رقمي لإدارة المستحقات، متابعة وعرض وضعية المستحقات حسب الوكالة الواحدة للشركة وبتلخيص وتقديم النتائج المجمعة للوكالات حسب المديرية الجهوية الواحدة، ويعطي

نظرة شاملة عليها بالنسبة للشركة ككل، فيسمح بالمراقبة الألية للمستحقات، مما يسهل ادارتها واتخاذ القرارات بشأنها.

الاقتراحات

* ضرورة تقوية أنظمة الإدارة الإلكترونية، حسب الحجم المالي للشركة والتموضع الجغرافي لفروعها لتكون على إطلاع واسع بما يجري داخلها.

* ضرورة تكيف شركات التأمين في الجزائر مع التطورات التكنولوجية الحديثة والاهتمام بتكوين الكفاءات المؤهلة في المجال.

5. قائمة المراجع :

1 - باللغة العربية

- أحمد محمد غنيم (2004) الإدارة الإلكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، مصر: المكتبة العصرية.
- حسان حساني(2017)، دور الادارة الالكترونية في تعزيز أداء وتنافسية مؤسسات التأمين الجزائرية، الملتقى العلمي الدولي الرابع: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر عرض تجارب دول، الشلف.
- خصر مصباح الطيبي(2012)، إدارة تكنولوجيا المعلومات، عمان: دار الحامد.
- الديوان الوطني للإحصائيات(2024)، الجزائر بالأرقام، الجزائر: الديوان الوطني للإحصائيات.
- رجب نصيب وأمال عباري(2015)، المؤسسة المصرفية الجزائرية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية، المجلد 1، العدد12؛
- عبد الفتاح بيومي حجازي(2019)، النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية، مصر: دار الفكر الجامعي.
- عبد الله على موسى فرغلي(2007)، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والالكتروني، القاهرة: إيتراك.
- عدنان عواد الشوابكة(2011)، دور نظم تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، عمان: دار اليازوري.
- علاء عبد الرزاق السالمي(2003)، نظم إدارة المعلومات، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- محمد الصيرفي(2009)، إدارة تكنولوجيا المعلومات، مصر: دار الفكر الجامعي.
- محمد جموعي قريشي(2007-200)، قياس الكفاءة الاقتصادية في المؤسسات المصرفية دراسة نظرية وميدانية للبنوك الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، التخصص، جامعة الجزائر 3، الجزائر.
- محمد سمير أحمد(2009)، الادارة الالكترونية، عمان: دار المسيرة.

2 - باللغة الأجنبية

-H irschhein, R., & Heinz, K (2005). In formation, systems development and data modeling-conceptual and philosophical foundations. USA : Cambridge Universiry Press.

-Souidi, F (2002-2003). Performances de l'entreprise économique. Magistère. Alger, Ecole supérieur de commerce.

