



КАСКО: умное объединение сил

В прошлом номере журнала был сделан довольно подробный обзор ситуации в ОСАГО, где введение единой методики и усилия интеграторов сильно меняют рынок. Логично продолжить тему и взглянуть на сегмент КАСКО. Тем более, и здесь скоординированная работа участников процесса способна дать яркий и позитивный результат, даже на сложном экономическом фоне.

Доверие, профессионализм и системность – совершенно базисные, общеизвестные основы построения успешной коммуникации. И, если они настолько понятны и просты, ничто не мешает

на их основе каждому строить эффективный, успешный бизнес... Собственно, после такого теоретического посыла, наверное, многие задумаются о различиях между теорией и практикой. Чтобы построить доверительные отношения, надо наладить работу с партнёром и убедиться, что декларируемые им ценности не просто слова, а реальный базис корпоративной культуры. Надо выстроить взаимосвязи, а это и субъективные отношения людей, и объективные бизнес-процессы. Наконец, чтобы что-то менять на базисе системности и профессионализма, надо иметь волю и ресурсы для перемен. Причем всё это следует совместить самое меньшее двусторонне, а ведь в системе коммуникации обычно куда больше двух участников.

Сказанное выше позволяет чуть полнее оценить ту внутреннюю и по сути невидимую рынку, второму его уровню – СТО и автоцентрам – особенно, работу, которую проделывают крупные структуры – страховые компании и интеграторы рынка – чтобы все участ-

ники могли маленькими шагами, сетуя на сложность перестройки процессов и постоянно обновляемые требования поставщика ПО и страховых, двигаться в будущее. То самое цифровое будущее, где всё происходит буквально по одному клику мышки, где согласование убытка и принятие самого сложного решения возможны мгновенно и он-лайн.

Примером такого очень позитивного и эффективного процесса будущего может служить сотрудничество группы «Ренессанс Страхование», поставщика ПО и интегратора рынка – компании «Аудатэкс» и широкой сети ремонтных автоцентров в разных регионах страны, уже включённых в очень интересный и современный процесс работы по КАСКО. Всё это мы обсуждаем с проектировщиками и участниками внедрения новой системы, с Александром Казаченко, руководителем регионального развития ООО «Аудатэкс»; с Вячеславом Юрьевым, управляющим директором департамента контроля и сопровождения убытков «Ренессанс Стра-



➤ В среднем по стране с того момента, когда человек приезжает на сервис по страховке и до того момента, как он оттуда уезжает, проходит 14 дней

хование» и с Денисом Чигарёвым, управляющим директором департамента урегулирования претензий «Ренессанс Страхование».

Александр Казаченко:

- Как любой большой проект, этот прошёл длительный период предварительной проработки, отстройки процессов и тестирования. И сейчас наши усилия принесли первые результаты, и стало возможно публично представить то, над чем мы трудились более двух лет и что теперь внедряется в практику коммуникации и становится реальным инструментом бизнеса. Современная система коммуникаций компании «Ренессанс Страхование» и работающих в ней кузовных центров, основанная на платформе и решениях «Аудатэкс» сейчас – это новый уровень эффективности, который уже можно оценить в сухих и достоверных цифрах.

По свежим данным на конец лета 2015 года в этом проекте уже активно участвует 84 СТО. Повторяюсь, речь идёт о работе по КАСКО.

Об идеологии. Базисом является облачное решение, где и строятся быстрые, зачастую безбумажные и полностью прозрачные коммуникации, любую из которых можно отсмотреть и оценить. При этом контроль по срокам, качеству и иным критериям встроен в систему и не носит разового характера, по типу «шашки наголо». То, над чем мы вместе работали так долго – именно система, способная обеспечить надлежащий уровень взаимодействия и защитить процесс и результат от некомпетентности, сбоев, недопонимания, проволочек, подтасовок и необъективности. Это система, выгодная конечному покупателю страхового полиса, который нуждается в быстром восстановлении автомобиля по разумной цене и при надлежащем качестве работ. Эта система выгодна и СТО, ведь она ускоряет все процессы – в т. ч. и оборот финансов, а сверх того она минимизирует разночтения по стоимости. Это выгодно страховой компании: для крупной структуры очень важно отладить системный, стабильный по каче-



Александр Казаченко,
руководитель
регионального развития
ООО «Аудатэкс»

ству и предсказуемый по срокам поток работы.

О механизме работы. Все вовлечённые в проект СТО предоставляют договорные условия, которые интегратор процесса – «Аудатэкс»- размещает на платформе.



**Вячеслав Юрьев, управляющий директор
департамента контроля и сопровождения убытков
«Ренессанс Страхование»**

Там же постоянно размещаются, дополняются и хранятся данные о каждом убытке. Это фотографии и переписка по скрытым дефектам, это версии калькуляции, которые все стороны видят одинаково – как «живые» расчётные файлы, а не pdf-версии, копии-картинки или иные невосприимчивые в систему форматы, требующие огромного «ручного» труда для проверки всеми сторонами, снова и снова, при каждой пересылке. Все изменения, уточнения и запросы фиксируются, все несовпадающие позиции выделяются, все участники редактирования файла известны, и каждый обладает своим уровнем полномочий. В итоге мы имеем вот какой эффект: в среднем 2,5 пересылки калькуляции. Более идеальных двух лишь потому, что после первичной отправки иногда происходит одно пересогласование, например, из-за скрытых дефектов. Сравним с данными по этой же страховой компании до внедрения: было в среднем 7-8 пересылок докумен-

тов туда- сюда, и это с комментариями и конфликтами на уровне исполнителей.

Вячеслав Юрьев:

- Конечно, здесь очевиден позитив. По этому поводу можно добавить, что обычно – то есть при стандартной старой процедуре работы - число разногласий у нас составляет от 10 до 12%, это не какой-то несистемный результат, он близок к среднему для любой страховой компании. Но, когда мы берём в рассмотрение работу по обсуждаемому проекту, в новой среде, то видим: число актов разногласий не превышает 1,5%!

Хочу отметить, что сейчас мы где-то в середине процесса полномасштабного внедрения проекта, и значит, указанное значение будет дополнительно корректироваться, т. е. можно ждать дальнейшего сокращения числа разногласий. Но уже теперь прогресс очевиден. Благодаря проекту улучшается взаимодействие с кузовными станциями, поскольку как раз акты разногласия часто

становятся препятствием при переговорах по поводу ведения бизнеса с партнёрами. Здесь эта проблема практически исключена.

Александр Казаченко:

- Срок ремонта тоже сокращается, поскольку число согласований резко снизилось. Мы решили, что когда исполнится год со дня полномасштабного старта проекта, мы точно подсчитаем, как оно обстоит на самом деле – и тогда уже будем иметь в руках объективные цифры. Сами представляете: если здесь ремонт после ДТП длится три дня, а там – четырнадцать – ясно, в чью пользу счёт и кто в рынке успешен, а кто на грани выживания. Выбор страховщика клиентом будет в такой ситуации очевиден.

Данные «Аудатэкс», основанные на нашей огромной базе, дают такую картину: в среднем по стране с того момента, когда человек приезжает на сервис по страховке и до того момента, как он оттуда уезжает, проходит 14 дней. Уточню: клиент приезжает уже по приглашению на ремонт, а не для первичного осмотра, мы рассматриваем наиболее системную часть процесса. И именно она – время на сам ремонт – сокращается в данном проекте радикально. Мы уже получили данные для участников проекта. Срок ремонта по нашей программе составляет в среднем всего лишь 5,2 дня. Чувствуете разницу?

Конечно, есть смысл задаться вопросом: если всё так хорошо, почему проект ещё не внедрён повсеместно? Это действительно инновационный проект, и мы пытались его предлагать к внедрению, презентовать всем своим крупным партнёрам. И, увы, неизменно получали уклончивые ответы: надо слишком много и слишком радикально менять. Надо учиться новому и прилагать усилия на всех уровнях, от топ-менеджмента и до рядовых исполнителей. «Ренессанс» первым решил пойти на этот шаг и был последователен во внедрении, что ещё важнее.

Денис Чигарёв:

- Когда я впервые узнал об этом

➤ Система выгодна СТО, ведь она ускоряет все процессы – в т. ч. и оборот финансов, а сверх того минимизирует разночтения по стоимости

проекте, он показался интересным в первую очередь потому, что осуществлялся полный перевод всей документации в электронную форму. То есть, с первого контакта с клиентом ничего не теряется, всё всегда можно перепроверить и восстановить, проконтролировать - и стоимость запчастей, и договора. Обычно ведь в работе с партнёрами условия достаточно индивидуальны, много несистемных тонкостей – а тут всё происходит в автоматическом режиме. Нужно только определить перечень основных позиций, ремонтные воздействия и набор запчастей. Дальше идёт согласование и сразу видно, какие позиции изменены. Свои замечания станция выделяет цветом и потому их сразу же видно на экране. Значит, инспектору страховой компании не надо тратить огромное количество времени на сличение двух файлов и поиск различий в них.

Процесс коммуникации с клиентом становится прямым и прозрачным. Нам очевидны все изменения, и согласование становится проще. И, когда мы делаем расчёты, отталкиваясь в том числе от нашего осмотра, у нас получается всё гораздо быстрее и точнее.

И ещё бы надо отметить такой момент: что такое «Аудатэкс»? Это переработанные программы и нормативы заводов-изготовителей. В расчёте автомобильные дилеры ведь обычно используют «брендовые» программы нормирования заводов-изготовителей, в которых работы по каждой детали лимитированы определённым количеством времени. В процесс кузовного ремонта, как правило, вовлекается несколько деталей, которые следует демонтировать, восстановить или заменить на новые, обработать, окрасить и т. д. «Аудатэкс» - программа специализированная, она позволяет изначально и автоматически исключить из такого сложного процесса повторяющиеся работы, задвоения в расчёте норм. Именно они часто создавали разногласия. При сравнении калькуляции «брендовой» и нашей обычно время работ во втором варианте меньше, ведь учтены смежные работы и насло-



**Денис Чигарёв, управляющий директор
департамента урегулирования претензий
«Ренессанс Страхование».**

ния процессов. Разница выливается в приличные значения, примерно в 20-30%. То есть разногласия заведомо неизбежны!

Вячеслав Юрьев:

Стоит поговорить и о том, как проект приняли наши партнёры – кузовные центры. Внедрение - тяжёлая работа и со стороны «Аудатэкса», и со стороны страховых компаний. Каждому кузовному цеху приходилось буквально персонально доводить через руководителей преимущества работы через платформу «Аудатэкс», потому что работники низших уровней далеко не всегда хотели нас понимать и, тем более, ломать привычный свой процесс работы. В этом сказывается сила привычки, инерция: зачем что-то менять, если всё и прежде получалось неплохо. Путём длительных переговоров, презентаций, круглых столов и иных комплексных мер нам удалось сдвинуть ситуацию с места, наладить общее движение в режиме проекта. И тенденция такова: охотнее соглашаются на новые правила работы станции в регионах! Добавим в эту картину и реалии нынешнего сложного года. Сейчас происходит активное укрупнение сервисных центров, и оно полнее и ярче заметно как раз

в регионах. Интересно, что, по нашему опыту, крупные дилерские центры и, тем более, холдинги тяжелее всего соглашаются с нами работать в проекте, поскольку они, как правило, имеют собственные информационные системы, комплексные и многоуровневые. При внедрении проекта – любого, не только нашего! - каждый новый «объединитель» пытается перестроить под себя часть процессов холдинга, вмешивается во внутренние дела. Пытается привнести пользу и сделать это на основе той информационной системы, которую внедряет именно он. Небольшим компаниям сделать это проще, холдингам – сложнее. Здесь требуется такт, здесь надо порой очень бережно и медленно всё изучать и не ломать, а встраиваться. Хотя, если мы получаем согласие в целом от холдинга, – это большой сдвиг. И то, что мы предлагаем, действительно даёт позитивный эффект, если внедрение проходит полноценно.

Нам приятно, например, назвать хотя бы такую известную компанию как «Ключ Авто», которая сразу увидела преимущества проекта и безоговорочно перешла на работу по-новому.