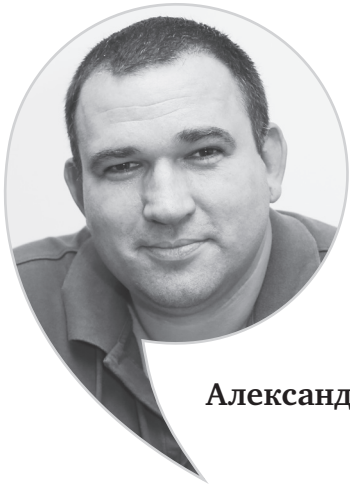


# «АУДАТЭКС» НЕ КУСАЕТСЯ

P



Александр Казаченко

окончил Московский автомобильно-дорожный государственный технический университет по специальности «Автомобили и автомобильное хозяйство» в 1997 году. С 1997 по 2004 гг. работал руководителем автосалона (СТО). В 2008-м окончил курсы управления при бизнес-университете MBD Group по программе «Управление персоналом». Затем прошел курс повышения квалификации по специальности «Транспортная трасология» в Московском университете МВД России. В 2004 году начал работать в страховой компании «ПАРИ». В период с 2004 по 2010 гг. занимал должность заместителя руководителя управления урегулирования убытков штаб-квартиры «АльфаСтрахование». В 2010 возглавлял отдел продаж компании ЗАО «ДАТ-Рус». С 2011 года является руководителем регионального развития компании «Аудатэкс».

В условиях экономической нестабильности технические инновации становятся незаменимым инструментом в борьбе за лояльность страхователя. Об одном из таких инструментов – программе электронной коммуникации, позволяющей сократить временные издержки и снизить бумажную волокиту в процессе урегулирования убытков по автострахованию, рассказывает руководитель по развитию региональной сети «Аудатэкс» Александр Казаченко.

## Полезная программа

Сервис «Коммуникация» – это программное решение компании «Аудатэкс» на базе платформы AudaNet (единое информационное пространство для урегулирования убытков транспортных средств), позволяющее осуществлять согласованные действия между страховой компанией и станцией технического обслуживания автомобилей в процессе урегулирования убытков по КАСКО и ОСАГО в электронном формате. Использование программы дает возможность быстро и точно согласовать ремонт автомобиля, избегая проволочек и ошибок. Подобные сервисы уже давно и достаточно активно используются на рынках европейских стран. В России же запуск программы электронной коммуникации произошел в 2008 году, и сегодня уже достаточное количество предприятий автосервиса оценили удобство онлайн урегулирования. Сейчас програм-

ма используется предприятиями, расположенными в разных уголках России – от Калининграда до Сахалина, наиболее активно – на Урале и в Самарской области. Парадоксально, но факт – Москва с ее объемами рынка автострахования, с ее повышенной концентрацией автомобилей, пока является доста-

## «АУДАТЭКС»

основана в начале 1960-х годов в Германии, мировой лидер в области разработки программного обеспечения для расчета стоимости восстановительного ремонта автотранспортных средств. Входит в состав корпорации Solera Inc. Продает услуги в 60 странах мира. Российское подразделение AudaTex – ООО «Аудатэкс» прошло добровольную сертификацию своих услуг в государственных и коммерческих организациях, его база данных включает около 1800 моделей от 81 производителя транспортных средств. Из них более чем 700 моделей имеют возможность использовать сервис AudaVin, автоматически определяющий ТС и его комплектацию. Ежемесячно вносится до 27000 обновлений. В базе учтены особенности российского автопарка, доступны модели для расчета автомобилей отечественного производства и рекомендованные розничные цены локальных импортеров транспортных средств.

точно пассивным пользователем сервиса «Коммуникация».

Создавая программу по электронному документообороту, мы, в первую очередь, старались выстроить мост между двумя участниками процесса урегулирования в автостраховании – страховщиком и автосервисом. Не секрет, что коммуникация между ними часто бывает затруднена, они не всегда понимают друг друга. Приведу небольшой список преимуществ, которые дает использование сервиса «Коммуникация» в процессе урегулирования убытков.

«Коммуникация» позволяет:

- получать направление на ремонт в режиме реального времени;
- упростить документооборот в рамках взаимоотношений со страховой компанией;
- получать актуальную информацию по статусу убытка в режиме реального времени;
- реализовать B2B интеграцию с платформой AudaNet;
- работать в едином информационном поле с одновременным доступом к данным по убытку как для сотрудника станции технического обслуживания автомобилей, так и для сотрудника страховой компании;
- использовать розничные прайс-листы запасных частей и материалов в автоматизированном режиме.

При этом на практике оказалось, что список преимуществ «Коммуникации» на этом не закан-

чивается, поскольку использование программы позволяет также и сократить сроки дебиторской задолженности. Оказалось, что даже небольшое сокращение срока получения денежных средств за ремонт автомобиля (с пятнадцати до трех дней) – крайне важно для авторемонтных мастерских.

#### Поделились опытом

В конце декабря 2014 года компания «Аудатэкс» совместно с Торгово-промышленной палатой РФ и при информационной поддержке журнала «Современные страховые технологии» провела круглый стол на тему «Итоги года по коммуникационным проектам электронного согласования процесса урегулирования убытков транспортных средств».

На мероприятии не просто состоялась презентация продукта, но и произошел обмен практическим опытом использования сервиса «Коммуникация». Докладчиками на круглом столе выступили региональные партнеры «Аудатэкс», которые успешно используют сервис «электронной коммуникации». Они поделились с коллегами – представителями предприятий автосервиса и страховыми компаниями информацией о практической пользе этого программного продукта.

Что дает «электронная коммуникация»? Как воспринял персонал переход на электронное согласование? Были ли трудности при внедрении этого сервиса? – эти вопросы больше всего интересовали участников круглого стола.

Представители региональных автомастерских сошлись на том, что в текущей ситуации кризиса неразумно игнорировать сервисы и готовые решения, которые позволяют усовершенствовать процесс урегулирования убытков. Константин Обухов, руководитель цеха кузовного ремонта «Автобан-Север» (Екатеринбург) и Виталий Беляев, старший мастер-приемщик «Авто-Дина» (Тюмень) отметили, что возможности «электронной коммуникации» позволили их компаниям существенно сэкономить время при урегулировании убытка по КАСКО и ОСАГО, что привело к повышению лояльности клиентов, уменьшению дебиторской задолженности и упрощению документооборота. Руководитель группы кузовных участков казанской компании «ТрансТехСервис» Дмитрий Рассолов отметил практическую ценность сервиса и добавил, что при внедрении «электронной коммуникации» в его компании не было никаких технических сложностей. В подтверждение своих слов Дмитрий пригласил всех желающих в «ТрансТехСервис», выразив готовность наглядно показать, как проходит процесс онлайн урегулирования. Другой участник дискуссии – руководитель кузовного цеха «КИА Центр» (Самара) Евгений Николахин согласился, что для понимания того, что такое «электронная коммуникация», для сравнения данного сервиса со всевозможными аналогами и оценки всех его преимуществ, нужно просто попробовать использовать его на практике.

В 2014 году около десяти тысяч электронных дел по согласованию убытков транспортных средств были закрыты с использованием сервиса «электронная коммуникация». Число станций технического обслуживания, использующих в своей работе по урегулированию убытков коммуникационные проекты «Аудатэкс» достигло 398. Со стороны страховщиков к сервису на сегодняшний день подключены или находятся в тестовом режиме 12 страховых компаний, в том числе «Ингосстрах», «АльфаСтрахование», Allianz, «РЕСО-Гарантия», «Согласие», «Ренессанс-Страхование», «СОГАЗ», «ВТБ-Страхование», «Пари», «Британский страховой дом».

#### Планы на будущее

Предполагаю, что в 2015 году борьба за клиента на рынке автострахования еще больше обострится. Не так давно я впервые услышал от страховщиков вопрос: «Как нам понять, в какие сроки ремонта укладываются те или иные СТО?» Казалось бы, страховщикам какая разница? Оказывается, разница есть. Демпинговать на рынке уже перестали, страховой рынок сложился, идет борьба за неубыточных клиентов. Чем их привлечь, когда цены и сервис у всех практически одинаковы? Ответ напрашивается сам собой – качеством и сроком ремонта. За это в будущем году будут бороться страховые компании. Поэтому уже сейчас прогрессивные страховщики подбирают пул сервисов для прохождения аттестации по критериям: персонал, оборудо-

вание, материалы, сроки. Проводить подобные аттестации и создавать рейтинг сервисов, готовы импортеры лакокрасочных материалов.

От автоматизации процесса коммуникации между автосервисом и страховой компанией в конечном итоге выигрывает самый главный участник этого процесса – клиент. Быстрее согласовали, быстрее перечислили деньги, быстрее отремонтировали. Итог – повышение клиентской лояльности, что обоюдно выгодно и сервису, и страховщику.

В планах «Аудатэкс» на 2015 год – внедрение «электронной коммуникации» в ТОП-14 страховых компаний, увеличение числа пользователей, и, соответственно увеличение электронных согласований с использованием сервиса «Коммуникация» до пятнадцати тысяч. Для этого мы запланировали включить в курс обучения по

программному продукту AudaNet детальный раздел о сервисе «электронная коммуникация», а также провести ряд семинаров и дополнительных мероприятий, направленных на разъяснение ценности этого сервиса.

После проведения круглого стола лично для себя я сделал неожиданное открытие – внедрению электронной коммуникации мешает обыкновенный человеческий страх. Люди просто боятся, что, если в их жизнь придет что-то новое, то обязательно пострадает что-то старое, и не хотят ничего менять. Данными мероприятиями мы стараемся повысить степень доверия наших партнеров и развеять все мифы о том, что новое это – страшно и сложно. Всем потенциальным пользователям сервиса «электронная коммуникация» я хочу сказать: «Не бойтесь прогрессивных инноваций, «Аудатэкс» не кусается!»

# ПЕРСОНАЛ В ОЖИДАНИИ КРИЗИСА



**Анна Воликова**

*окончила Московский государственный технический университет имени Н. Э. Баумана (МГТУ им. Н. Э. Баумана), факультет «Инженерный бизнес и менеджмент» по специальности «Организация и управление наукоемким производством».*

*По окончании ВУЗа работала в Росбанке и BSGV, где занималась подбором персонала на стажерские программы и для сети отделений банка. С 2010 по 2014 год работала в рекрутинговой компании «Агентство Контакт» по направлению подбора менеджеров среднего и высшего звена для страхового рынка. В марте 2014 года присоединилась к команде британской рекрутинговой компании «Antal Russia», где отвечает за практику подбора персонала сектора «Страхование». В настоящее время – консультант Департамента «Банки и финансовые услуги» рекрутинговой компании «Antal Russia», специализация «Страхование».*

