



Информационное пространство автобизнеса во многом остается территорией неведомого, где слишком многое зависит от случая и не поддается внятному прогнозированию. Чтобы наладить полноценное сообщение между различными компаниями и сферами интересов, требуются современные «автострады». Строить их по силам лишь глобальным подрядчикам. Зато в дальнейшем, когда инвестиции вложены и тестовый этап пройден, новые возможности становятся доступны всем. О таких возможностях и сети магистралей для участников автобизнеса рассказывают представители компании «Аудатэкс».

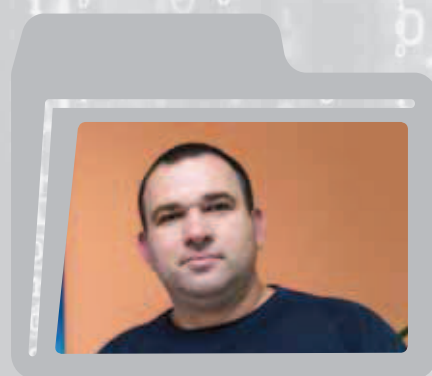
# Информационные магистральи

Наглядный пример подлинно разветвленной и насыщенной важной всем игрокам рынка сети бизнес-магистралей в информационном пространстве – это интернет-платформа AudaNet. Она создана компанией «Аудатэкс» и позволяет всем участникам процесса урегулирования убытка по страховым случаям работать в реальном времени и в едином поле.

«Магистральи» передачи данных связывают страховые компании, автосервисные и ремонтные предприятия, независимых экспертов, лизинговые компании, сервисы аренды автомобилей, банки – и так далее. Пользуясь едиными, актуальными данными, участники рынка могут снижать издержки, полноценно управлять рисками, строить доверительные взаимоотношения. Вместе с тем, создание платформы интегрирует всех участников в одно про-

странство и позволяет им получать новый уровень услуг. Так сказать, сеть магистралей дополняется придорожным сервисом должного уровня.

Еще один важный элемент – интеграция функций платформы во внутренние системы клиентов для того, чтобы обеспечить автоматический обмен данными между информационными системами и минимизировать необходимость сотрудников вводить и те же данные в разных местах. Инструменты для разработки такой интеграции уже готовы и используются у многих клиентов «Аудатэкс». Комплекс новых услуг и возможностей создается и тестируется тем же разработчиком – компанией «Аудатэкс». Именно сейчас, в 2013 году, новые услуги становятся доступны рынку в своем финальном исполнении. Они прошли или завершают этап тестирова-



**Александр Казаченко,**  
руководитель направления по развитию региональной сети компании «Аудатэкс»

ния, они избавлены от «детских болезней» и проверены клиентами, ведь по каждому продукту у компании предусмотрен этап потребительского «тест-драйва», то есть использования услуги или программы на бесплатной основе в рамках лимитированного отрезка времени.

Как изменится рынок и что даст его участникам новый пакет услуг на базе единой платформы? В офисе «Аудатэкс» на этот вопрос нам ответили Александр Казаченко и Евгений Комаров.

## Новый этап для рынка

**Александр Казаченко, руководитель направления по развитию региональной сети компании «Аудатэкс»:**

– Мы действительно предлагаем пакеты новых возможностей практически для каждого участника рынка урегулирования страховых убытков. Пожалуй, чуть в стороне остаются только эксперты-оценщики. Говоря так, я лишь констатирую факт: этот вид бизнеса, как таковой, пребывает в угнетенном состоянии и не готов пользоваться современными услугами. На первом этапе развития рынка эксперты были его значимой частью и их статус соответствовал названию – эксперт ведь по определению высокий профессионал. К его услугам прибегают, нуждаясь в независимой, ответственной и обоснованной оценке. За его услуги, соответственно, платят так, как и следует при обозначенном уровне компетенции. И так было, пока не девальвировался сам статус. Эксперты стали многочисленны, их уровень порой – сомнителен, а плата за заключение немедленно отреагировала на рост массовости и падение компетенции, устремившись к абсолютному минимуму...

В итоге сегодня мы имеем рынок, где роль эксперта-оценщика недооценена. И все же остаются компании, которые сохраняют планку качества на подобающем уровне. Именно они – клиенты «Аудатэкс», что закономерно. Ведь демпинг на рынке всегда приводит к плачевным результатам, лишая потенциала для развития и роста, сводя бизнес до уровня борьбы за выживание, когда качество услуги и сама роль клиента минимальны.

Собственно это пре-

дисловие даёт понимание того, почему компания «Аудатэкс», формируя новый уровень комфорта и возможностей для своих клиентов и партнеров, в первую очередь адресует выходящие на рынок продукты развивающимся, растущим видам бизнеса. Сегодня это – страховые и лизинговые компании, автосервисы и автомобильные дилеры, специалисты в продаже автомобилей на вторичном рынке, в том числе в формате trade-in. Премьеры 2013 года от «Аудатэкс» – это ответ на потребности рынка и шаг навстречу нашим клиентам. Это либо развитие уровня обслуживания и его комплексности до европейского, либо внедрение совершенно новых решений вместе с мировым рынком и даже прежде такового. Но далее, наверное, надо рассказывать по порядку. Новинок много.

## Все премьеры года

Работа по пополнению функционала имеет несколько направлений. Одно из них – это наращивание возможностей основного пакета «Аудатэкс». Сейчас оно происходит за счет пополнения базы так называемых repair tips – «советов», которые помогают клиентам максимально точно составлять и без осложнений согласовывать калькуляции. Работа по расширению базы «советов» постоянная, и она как раз позволяет наиболее комфортно пользоваться основным пакетом по расчету. «Советы» не потребуют от клиентов никаких финансовых затрат. Они появляются в результате расширения взаимодействия «Аудатэкс» с партнерами. Так, именно сейчас внедряется большой пакет рекомендаций от Ford; он, в частности, включает комментарии по тем цветам и цветовым кодам, которые создают осложнения при ремонтном подборе и, значит, требуют со стороны страховой компании и оплаты окраски с учетом



**Евгений Комаров,**  
руководитель технического  
отдела компании «Аудатэкс»

перехода. При наличии соответствующего примечания не составит труда для автоцентра обосновать применение повышающих коэффициентов в расчете, то есть опять же – автоматизировать сложные моменты в процессе согласования.

Аналогичная работа по «советам» продвигается во взаимодействии «Аудатэкс» с такими автопроизводителями и их российскими представительствами как GM, Nissan, BMW. Кстати, именно по последнему бренду полностью сформированы примечания, позволяющие дилеру однозначно решить проблему «оплачивается ли замена» в отношении рулевых реек. Четко прописаны случаи, когда следует в обязательном порядке менять рейку: это требование безопасности эксплуатации.

Второе направление развития – создание и внедрение продуктов по расширению функционала. Как правило, это платные продукты, которые создают новые возможности для клиентов «Аудатэкс».

Чуть подробнее о том, какие именно новинки стоит отследить, опробовать и, возможно, взять на вооружение, рассказывает **Евгений Комаров** – руководитель технического отдела компании «Аудатэкс»:

– Еще раз уточним, как строится логика внедрения. Основой для интеграции решений



является единая он-лайн платформа AudaNet. К платформе имеют доступ все наши клиенты. Они могут он-лайн производить расчет ремонта, согласование убытков между страховой и СТО, коммуникацию с иными участниками рынка, включающую просмотр расчета, изменения, дополнения, выгрузку в управленческие и бухгалтерские учетные системы. AudaNet – это та сеть информационных магистралей общего пользования, которая является обязательным элементом для последующего добавления любых возможностей и продуктов.

Вот о них – новых продуктах 2013 года, тоже стоит рассказать последовательно и более подробно.

## AudaMobile

Это решение предоставляет доступ к Интернет-платформе с мобильных устройств – в первую очередь с планшетов. Мобильность дает возможность ускорить и усовершенствовать процесс осмотра автомобиля, исключить повторение операций и шанс ошибки – например, составление примечаний совместно с владельцем и затем внесение их в электрон-

досконально проверять ситуацию с окраской пластиковых деталей, необходимость контроля будет тоже видна сразу. Практика Европы, допустим, предполагает полностью автоматическое согласование «дешевых» страховых случаев. То есть правило AudaAudit отправляет все калькуляции на суммы менее 1000 евро «мимо» оператора при отсутствии нарушений, выявляемых согласно своду остальных правил: время оператора стоит дорого и не должно расходоваться неэффективно.

Сейчас можно уже и говорить о практике внедрения этого продукта в России. Так, когда продукт был опробован в компании «АльфаСтрахование». По словам **Дмитрия Ломакина, руководителя дирекции инженерной деятельности Управления урегулирования убытков по автострахованию московского регионального центра ОАО «АльфаСтрахование»**, работа инженерного персонала заметно упростилась и облегчилась. Российская ментальность все еще требует хотя бы бегло просмотреть каждое дело, не доверяя его автоматике. Но даже при таком подходе

дорабатывается. Следует короткое обучение персонала, который будет работать с продуктом. Понятно, что в связи с такой постановкой дела стоимость для каждой компании индивидуальна – как индивидуальны и задачи.

## AudaInsight

Продукт ориентирован на запросы крупных компаний и внедряется на основании консультаций, с учетом индивидуальных пожеланий и «тонкой настройкой» под конкретного клиента.

Это, пожалуй, самая «горячая» премьера. Именно сейчас решение проходит стадию окончательной доработки и тестирования.

В рамках единой платформы каждая компания коммуницирует с клиентами, ведет расчеты. Вся информация хранится на платформе и на ее базе может формироваться аналитика. Сам продукт AudaInsight и является аналитическим модулем, который позволяет получать управленческую информацию, в том числе в режиме реального времени.

Поясним, что имеется в виду. Сейчас уже никто не набивает склад любыми деталями под завязку, это не рационально. Но как планировать закупки с наибольшим эффектом? Конечно, на основании своей же истории ремонтов. Так, если автомобильный дилер (холдинг) отработал в рамках нашей платформы хотя бы год, он уже накопил данные и, применяя AudaInsight, может проанализировать их. Оценить, какие именно автомобили будут появляться в течение будущего периода, какие детали и запчасти, вероятнее всего, потребуются с учетом их долговечности, спроса на них. Например, на платформе AudaNet работает кузовной центр, который заказывает по итогам анализа в этом году значительное количество белых левых передних крыльев. Это актуально для корпоративных клиентов конкретного автоцентра и никак не выявляемо по чужой статистике и средним значениям рынка.

AudaInsight, и это еще одна интересная особенность продукта, является новинкой и для Европы. Это тот случай, когда внедрение в России не отстает от рынка. А во многом даже опережает его. Изначально продукт был создан в Голландии под запросы топменеджмента страховых компаний.

В России к нему проявляют интерес управленцы крупных структур, в том числе дилерских холдингов, импортеров. AudaInsight позволяет регулярно, допустим – хотя бы раз в неделю, проводить анализ ситуации по урегулированию убытков. Информационная панель модуля оформлена в стилистике стрелочных шкал. Один взгляд дает первичную оценку

## AudaInsight и является аналитическим модулем, который позволяет получать управленческую информацию, в том числе в режиме реального времени

ную версию, часто исполняемое третьим лицом, не участвующим в самом осмотре.

## AudaAudit

Как явствует из названия, этот продукт позволяет клиенту автоматизировать проверку правильности составления калькуляции. Суть продукта состоит в возможности вводить определенные правила и ограничения, – например, по наибольшей допустимой стоимости, или по наличию окраски пластиковых деталей и т. д. Контроль поступившего от партнера через AudaNet расчета проводится автоматически, и оператор, который до того тратил время, высвобождается от механической работы. Результат сверки, добавим, будет гораздо точнее и надежнее.

В случае, если какие-то правила нарушены, соответствующие строки расчета подсвечиваются. Что даёт на практике применение правил? Оператор сразу видит полную картину калькуляции. Если СТО вносит в расчет ремонт на 15 нормо-часов, очевидно, вопрос о замене детали / узла будет куда эффективнее финансово. Если в компании принято

эффективность разительно выросла. Если прежде инженер успевал за день согласовать 24...25 дел, то сейчас – 30...31. То есть налицо 20% -ый прирост производительности труда в инженерной группе. И это при уменьшении рисков, связанных с человеческим фактором.

Наконец, может быть, самое главное в продукте – это создание условий для действительно эффективного управления взаимодействием с партнерами. В правила можно «защитить» все договорные отношения с каждым конкретным партнером. И тогда исполнение станет действительно обязательным и исключит необходимость «ручной» проверки. С каждым клиентом обсуждаются свод правил и круг клиентов для применения этих правил.

В Европе AudaAudit пользуется большой популярностью. В России продукт уже запущен, но еще не анонсирован для широкой аудитории наших Пользователей. Когда продукт готов, мы его пилотно запускаем на один-два месяца. Клиент смотрит, пробует, вносит уточнения, дополнения. Потом окончательно формируется техническое задание, продукт

трендов: зеленая зона, желтая, красная. Более глубокий анализ возможен через изучение любых по сути, формируемых под запрос, срезов данных. Наконец, есть возможность моделировать ситуацию, вводя изменения в базовые значения – стоимость нормо-часа, средний убыток и так далее.

Срезы данных настраиваются гибко. Можно с точки зрения страховой компании или дилерского холдинга сравнить разные кузовные цеха, партнерские автоцентры. Уточнить параметры работы по конкретному автобренду, модели. Отследить число заездов машин, заказ запасных частей.

В ближайшее время Audalnsight он поступит в ряд компаний для проверки и окончательной доработки. Это важно для отладки, привязки к нуждам конкретных клиентов.

## AudaHistory

Решение, которое вступило в фазу бесплатного тестирования в июне 2013 года. База по калькуляциям ведется в системе российского подразделения «Аудатэкс» по крайней мере с 2003 года. То есть можно отследить за период в десять лет все заезды конкретного автомобиля в ремонт, если расчет по нему проводился в лицен-

зионных продуктах «Аудатэкс». Можно поднять историю ремонтов, что порой бывает крайне необходимо. Такой срез данных актуален для страховых компаний. Это чрезвычайно важно и тем, кто занимается трейд-ин продажами. Как и конечным клиентам, впрочем.

## AudaValue

Наконец, последняя новинка, о которой стоит упомянуть. Снова продукт предназначен в первую очередь для рынка вто-

тизировать оценку. Внедрить прозрачные, единые критерии. На первом этапе вводятся идентификационные данные автомобиля: VIN, модель, год выпуска, тип и мощность двигателя, тип кузова и число дверей, тип КПП, пробег по одометру. Внутренняя база оценки включает полные данные по рынку, начиная с 2005 года, о цене новых автомобилей на момент их выпуска. AudaValue по введенным данным строит математическую модель изменения цены продажи по годам с учетом множества факторов, заложенных в расчет. После того, как будет получена

Срезы данных настраиваются гибко. Можно с точки зрения страховой компании или дилерского холдинга сравнить разные кузовные цеха, партнерские автоцентры.

ричных продаж автомобилей. С помощью AudaValue можно точно оценить подержанный автомобиль. Сейчас такого рода автомобили оцениваются «на глазок», по аналогии с чем-то, по собственному опыту оценщика. AudaValue позволит стандар-

такая математическая картинка стоимости, продукт сравнивает ее с предложениями по рынку и в финальном отчете показывает возможный диапазон стоимости данного автомобиля в зависимости уже от его конкретного состояния. □

ДИАГНОСТИКА ДИЗЕЛЬ КОНДИЦИОНИРОВАНИЕ ПОДВЕСКА ЭЛЕКТРОНИКА



Innovation for the Real World

## Тормозные колодки и диски Delphi

### Высокое качество.

# Скрытое внутри.

Детали могут выглядеть одинаково, важно то, что внутри.

Топливные насосы Delphi обеспечивают быстрый рост давления для быстрого запуска двигателя и оснащены внутренними пружинами, встроенным датчиком давления паров горячего и системой фильтрации с двойной сеткой для повышенной долговечности. Что это значит? Это значит – топливные насосы, которым можете доверять вы и Ваши клиенты. Компания Delphi использует более чем 100-летний опыт поставщика оригинальных запчастей и производит детали, с которыми автомобиль создан.

ТО, ЧТО ОТЛИЧАЕТ DELPHI, НАХОДИТСЯ ВНУТРИ

**Тормозные диски Delphi** // **A Поверхности трения.** Одновременная обработка обеих поверхностей обеспечивает параллельность, и следит к минимуму неравномерность толщины диска. **B Превосходная чистота поверхности.** Помогает лучше проработать тормозные колодки к диску, обеспечивая максимальную эффективность тормозов. **C Установочная поверхность.** Точная обработка предотвращает чрезмерное отклонение поверхностей трения.

**Тормозные колодки Delphi** // **D Фрикционные материалы.** Тщательно отобранные материалы обеспечивают неизменный уровень трения с минимальным шумом, износом и образованием пыли. **E Прорези.** Позволяют изгибать колодки без образования трещин в фрикционном материале, выводить воду с поверхности диска и повысить эффективность. **F Слюсы.** Снижают шум во время приработки колодок.

**Нижний слой.** Обеспечивает превосходную силу сцепления и сопротивление сдвигу опорной пластины и фрикционного материала, помогает устранить вибрацию и образование тепла.

delphi.com/am

©2012 Delphi Automotive Systems, LLC. All rights reserved.

