

# ДОВОЛЬНЫЕ КЛИЕНТ И СТРАХОВЩИК

Николай Мороз

окончил Московский Автомеханический Институт по специальности «Автоматизация и комплексная механизация автомобилестроения» в 1991 году. Последние 17 лет работал на руководящих должностях у ведущих российских дистрибьюторов автокомпонентов. Занимался организацией оптовых и розничных проектов. 4 года тесно работал с европейскими и азиатскими поставщиками автозапчастей. С 2015 года является руководителем проекта AudaParts в компании «Аудатэкс».

Фото: «Аудатэкс»

Компания «Аудатэкс», мировой лидер в области разработки многофункциональных решений для оптимизации и автоматизации процессов, связанных с урегулированием автомобильных убытков, восстановительным ремонтом и оценкой стоимости транспортных средств, представляет свой новый продукт, который позволит максимально быстро и качественно производить ремонт, а также информировать клиента о каждом его этапе. О том, как AudaParts может использоваться на СТО, рассказал Николай Мороз, менеджер по проектам компании «Аудатэкс».

**Современные страховые технологии:** Николай, в чем главная идея вашего нового продукта?

**Николай Мороз:** AudaParts является продолжением уже существующего решения ОСАГО Про.

До сегодняшнего дня процесс в рамках ОСАГО Про охватывал следующие действия: страховая компания выдавала клиенту направление на станцию технического обслуживания, станция технического обслуживания выявляла скрытые дефекты, дополняла, в случае необходимости, калькуляцию, согласовывала ее со страховщиком, и на этом процесс заканчивался. Но для качественного обслуживания клиента этих этапов категорически не хватает. У владельцев транспортных средств

возникают вопросы: почему срок урегулирования убытка такой длительный, и когда же отремонтируют мой автомобиль?

Мы понимаем, что основную проблему со сроками создавал заказ и ожидание поставки нужных для ремонта запасных частей. Как оказалось, станции технического обслуживания не всегда владеют информацией с рынка автозапчастей, не знают, где их можно быстро купить по оптимальной цене, не знают толком существующие бренды поставщиков. Количество персонала любой станции технического обслуживания не позволяет работать с большим числом поставщиков автозапчастей.

Мы считаем, что AudaParts на сегодняшний день является одним из самых перспективных направлений в работе нашей компании.

*Компания «Аудатэкс» основана в начале 1960-х годов в Германии, в 70-е годы становится транснациональной компанией. В 1997 году стала частью корпорации Claims Solution Group of AutomaticData Processing (ADP) в Нью-Джерси. В 2006 г. компания «Аудатэкс» вошла в состав корпорации Solera Inc. К 2015 году Solera и «Аудатэкс» достигли уровня распространения своих услуг в 72 странах, включая большинство стран Европы, Азии, Северной и Южной Америки и Австралии.*

**«ССТ»:** Описанная вами ситуация складывается при компенсации по ОСАГО в натуральной форме, то есть, когда страховая компания производит по ОСАГО ремонт пострадавшего автомобиля?

**Н.М.:** В данном проекте нас интересует именно обеспечение быстрого и качественного ремонта автомобиля по ОСАГО – это важно и клиентам, и страховщикам. Последние хотят, чтобы клиенты были довольны, чтобы не было претензий или обращений в суды. Сейчас, когда владельцы транспортных средств отдают свой автомобиль в ремонт, им непонятно, в какой момент времени и что именно происходит с автомобилем, в какие сроки будет осуществлен ремонт и т.д. Автомобиль не для всех является роскошью, для многих это – рабочий инструмент, который нужен каждый день. Затянувшийся ремонт неприемлем для большинства владельцев автомобилей. Когда машина неделями находится в ремонте, и ни страховая компания, ни владелец не знают, что с ней происходит, – это общая проблема.

**«ССТ»:** Николай, когда вы начинали данный проект, вы заклады-

вали какие-нибудь нормы на время ремонта машины?

**Н.М.:** Да, обязательно! С использованием нашего нового программного продукта весь процесс поиска автозапчастей занимает 10–15 минут с момента получения СТО дела от страховой компании (или, если станция технического обслуживания, являясь независимым экспертом, сама создает дело) до понимания сроков, когда будут получены необходимые для ремонта запчасти. Сейчас, без нашего продукта, данный процесс длится от нескольких дней до нескольких недель. Средний срок поиска и доставки запасных частей оценивается в неделю. Повторюсь: использование AudaParts сократит время поиска автозапчастей до 15 минут, а срок их доставки – максимум до трех дней.

**«ССТ»:** Этот проект разработан только для Москвы?

**Н.М.:** Нет, этот проект мы предполагаем масштабировать по всей территории России. Сейчас он тестируется в Москве. Мы предполагаем, что сроки поиска и доставки для других регионов РФ останутся теми же. Дело в том, что поставщи-

ками в нашей системе будут дистрибьютеры автокомпонентов, то есть представители мировых брендов на территории Российской Федерации с развитой филиальной сетью, со своими складами, со своей логистикой. Поэтому, прежде всего, мы придем на те территории, где поставщики, работающие на нашей платформе, имеют свои филиалы, с полноценными складами и развитой логистикой.

**«ССТ»:** Не приведет ли отбор только «брендовых» поставщиков к повышению стоимости ремонта?

**Н.М.:** Дело в том, что «небрендовых» поставщиков новых запчастей, особенно на иномарки, не бывает. Ведь бренд – это лицо поставщика автозапчастей. Стремясь завоевать доверие потребителей, владельцы брендов проводят сертификацию своей продукции, получают допуски от производителей автомобилей на использование их в конкретных марках автомобилей, проводят рекламные мероприятия и т.д. Поставщики автозапчастей работают во всех сегментах рынка: премиальном, среднем и «эконом». Поэтому для владельцев транспортных средств всегда есть возможность приобрести запчасти на свой автомобиль, исходя из своих финансовых возможностей.

На сегодняшний день в мире существует более 3,5 тысяч брендов запчастей, и разобраться в

них самостоятельно очень сложно. Любой бренд в любой момент может появиться на территории РФ. Чтобы пользователям нашей платформы было легче разобраться в этом многообразии, мы придумали классификацию брендов. Пользуясь нашей классификацией, станция технического обслуживания, получая предложение поставщика, может понять, к какому сегменту относится данный бренд.

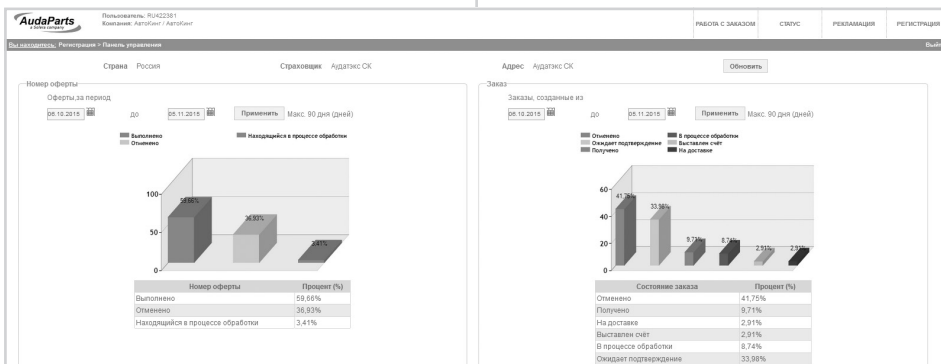
Например, оригинальная ли это запчасть, относится ли этот бренд к тому поставщику, который поставляет комплектующие для заводо-производителей автомобилей, то есть, представляет премиальный бренд или это «эконом» сегмент.

Очень часто бывает, что для ремонта требуются запчасти, которые не производятся для вторичного рынка. Происходит это по разным

причинам, но чаще всего из-за малого на них спроса. Такие запчасти приходится заказывать, что увеличивает сроки ремонта как минимум на неделю. Зачастую их стоимость сопоставима со стоимостью оригинальных запчастей, а это лишние расходы. Чтобы минимизировать потери времени и средств для наших клиентов, мы приглашаем к участию в нашем проекте поставщиков б/у оригинальных запчастей.

**«ССТ»:** Николай, расскажите подробнее, как работает программа.

*Автомобиль не для всех является роскошью, для многих это – рабочий инструмент, который нужен каждый день. Затянувшийся ремонт неприемлем для большинства владельцев автомобилей.*



**Н.М.:** Началом использования AudaParts является момент, когда страховая компания направила машину на СТО и согласовала калькуляцию, в том числе и скрытые повреждения.

В этой калькуляции указывается перечень необходимых для ремонта запчастей, указаны рекомендованные цены в соответствии с Единой методикой расчета РСА, перечень работ с их стоимостью и расходы по лакокрасочным изделиям. Наш проект касается списка запчастей, необходимых при ремонте данного автомобиля. Для того чтобы получить предложения от поставщиков, менеджеру СТО необходимо нажать всего лишь одну кнопку. Максимум через три минуты (обычно это происходит в течение 30 секунд) специалист СТО получает список предложений от всех поставщиков запчастей, зарегистрированных на платформе, по всем существующим у них брендам. В каждом предложении он получает наименование детали, ее оригинальный номер, артикул и название поставщика, классификацию (качество), к которому принадлежит данная деталь, ее стоимость, а также срок доставки детали на СТО. В системе существует ограничение по времени доставки – не более трех дней. Те поставщики, у кого время доставки конкретной детали более трех дней, в конечном предложении не попадают, – заказчик их просто не видит. Единственная «ручная» функция у менеджера СТО – выбрать детали, подходящие его требованиям. Он может выбирать их

по качеству, по сроку доставки или по цене.

**«ССТ»:** Для использования новых возможностей программа AudaParts вместе с ОСАГО Про должна быть установлена и у страховщика, и у СТО?

**Н.М.:** Мы давно отошли от установки программных продуктов на компьютеры пользователей. Все действия с платформой происходят онлайн. И страховщики, и СТО используют интерфейс, расположенный на нашем сайте. К сожалению, не все страховые компании работают через нашу платформу, многие компании отправляют направления на ремонт на СТО по электронной почте. Для таких случаев у СТО есть возможность самим создавать дела. То есть СТО самостоятельно может занести в программу те данные, которые пришли по электронной почте, и получить ту же калькуляцию. Также если клиент получил по ОСАГО денежную компенсацию, он может обратиться на СТО и отремонтировать машину в кратчайшие сроки, согласовав стоимость, качество и поставщиков запчастей. Кроме того, так как все расчеты в нашей программе базируются на использовании Единой методики расчета, принятой РСА, клиент может уточнить правильность расчета его выплаты.

**«ССТ»:** Мы все время говорим об ОСАГО – а может ли решение AudaParts использоваться при обращении по КАСКО или вообще при любом обращении автовладельца на СТО? При этом, любое СТО может подключиться, или только дилерское?

**Н.М.:** AudaParts – универсальный продукт. Он может использоваться при любом обращении владельцев транспортных средств на СТО. К платформе может быть подключена любая станция технического обслуживания.

**«ССТ»:** Когда проект начнет работать на полную мощность?

**Н.М.:** Сейчас мы заканчиваем процесс тестирования. В тесте принимают участие страховые компании, СТО и поставщики автозапчастей. Интерфейс программы должен быть понятным для всех участников процесса, простым в эксплуатации и надежным, поэтому сейчас мы уделяем пристальное внимание деталям, шлифуем, оптимизируем, добавляем дополнительные возможности для СТО. Я уверен, что к концу декабря 2015 года мы сможем порадовать всех участников процесса урегулирования убытков промышленным запуском этого продукта. А с начала 2016 года будем активно подключать поставщиков автозапчастей. Сейчас мы уже определились с компаниями, которые хорошо зарекомендовали себя на рынке, стабильно работают, у них нет проблем с клиентами.

**«ССТ»:** Получается, что процесс подключения поставщика запчастей к программе – не свободный? Вы можете кому-то и отказать? По каким критериям идет отбор? Не возникает ли вопросов с ограничением конкуренции?

**Н.М.:** Работа в программе AudaParts подразумевает слаженную работу всех участников процесса. От этого, в итоге, зависит, в какие сроки автомобиль будет от-

ремонтирован и отдан владельцу. Поэтому, подключаться будут, прежде всего, те поставщики автозапчастей, которые способны выдерживать заложенные нами стандарты по наличию запчастей на складе, качеству запчастей и срокам доставки на СТО. Сегодня на российском рынке существует много площадок, где поставщики автозапчастей могут предложить свой товар. Мы же говорим об элитном клубе. Ведь страховщик не каждой СТО доверит ремонт автомобилей своих клиентов. Вот и мы хотим внести свою лепту и предложить ремонтникам только лучшее, что есть на рынке автозапчастей.

**«ССТ»:** Надо полагать, что новый продукт уже с нетерпением ждут на рынке?

**Н.М.:** На данном этапе его выгода для всех очевидна. Программа позволяет СТО осуществлять ремонт максимально быстро и качественно, при этом вписываться по ценам запчастей в лимиты стоимости, предусмотренные Единой методикой. Кроме того, уже сейчас очевидно, что AudaParts позволяет ликвидировать проблему, связанную с отсутствием у всех заинтересованных участников ремонта оперативной информации, что и в какой момент времени происходит с машиной. Такая информация может направляться как по электронной почте, так и просто в виде СМС-сообщений.

А все вместе это значит – довольный клиент и довольный страховщик.

*Интервью провела  
Татьяна Робулец*