



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

Технология конструктивного диалога

Александр Казаченко, руководитель направления по развитию региональной сети компании «Аудатэкс», рассказал о работе технического совета, о взаимодействии страховщиков и представителей в сегменте автосервисных организаций. Безусловно, в среде страховых компаний и СТО, осуществляющих ремонт застрахованных ТС, военные действия пока не утихли. Каждая из сторон, что называется, тянет одеяло на себя, стремясь заработать или оптимизировать свои затраты.

– Технический совет «Аудатэкс» – коммуникационный проект, который был предложен нами по аналогии с форматом мероприятий, организуемых нашими коллегами в Европе с 2001 года, – рассказывает Александр. – Состав участников заседаний совета формируется по запросу страховщиков, которые к тому же и иницируют часть тем для дискуссий. Совместно со страховыми компаниями мы приглашаем к участию в работе каждого совета представителей сегмента независимых СТО и дилерских станций, представителей заводов-импортеров и независимых экспертов и поставщиков ЛКМ. На прошедшем в июле четвертом по счету техническом совете выступали представители компаний «АвтоВАЗ», «РОЛЬФ», «Ингос-

страх», а в предыдущих принимали участие сотрудники российских представительств концернов Mercedes-Benz, BMW, Volkswagen и представители компаний AZT, Европроект, PPG, а также Российского Союза Автостраховщиков. Перед каждым техническим советом мы проводим предварительную работу, чтобы определить список актуальных тем, а в ходе заседания мы обязательно формируем ряд положений и принципиально добиваемся решений от всех участников обсуждения по конкретным вопросам.

Глобальная цель технического совета «Аудатэкс» проста, хотя для достижения ее многое еще придется реализовать и поменять: сделать отношения страховщиков и других участников рынка более прозрачными, создать дружественную коммуникационную атмосферу при решении тех или иных вопросов, задач страхового сообщества. Предложить решения для уменьшения количества частых разногласий между страховыми компаниями и их партнерами. И если удастся привести их совместную работу к единому стандарту, этот результат окажет благотворное влияние на всех участников процесса, сведет к минимуму число отказов по страховым выплатам, уменьшит количество несо-

Игроки авторынка – непосредственно сами страховые компании, автосервисные организации, автопроизводители-импортеры, независимые экспертные компании – выходят на новый уровень общения, стремятся говорить на одном языке и, что самое главное, слышать друг друга. В этом процессе важно сформировать единое пространство для диалога, что и делает сейчас компания «Аудатэкс». Этот разрабочик IT-решений для участников авторынка видит в таком формате работы возможности не только для развития своих продуктов, но и для формирования цивилизованного сектора обслуживания автомобилей. С 2011 года «Аудатэкс» ежеквартально проводит заседания технического совета «Аудатэкс» с участием крупнейших страховых компаний, представителей дилерских автоцентров, независимых СТО, а также компаний-импортеров и поставщиков ЛКМ. Такие встречи служат пространством для презентации инновационных решений в сфере организации работы страховщиков и владельцев техсервисов, для обсуждения актуальных проблем этих сегментов, а также для выработки решений по тем или иным вопросам, волнующим всех участников процесса урегулирования автоубытков.

гласованностей, и создаст благоприятные условия для ведения бизнеса.

В рамках 4-го заседания Технического совета Аудатэкс с докладом по теме «Использование онлайн-решений Аудатэкс в процессе урегулирования/согласования убытков» выступили специалисты ОСАО «Ингосстрах» и ГК «Рольф». В своем докладе они рассказали о первом опыте использования, перспективах и проблемах, с которыми они столкнулись при запуске проекта.

– На этом же заседании совета наш коллега, менеджер по развитию бизнеса Центральной и Восточной Европы – Ян Моравец – представил три новых продукта, – продолжает Александр. – Это модуль AudaMobile (специальная версия AudaPadWeb для мобильных устройств), а также программа ValuePilot для оценки рыночной стоимости подержанного автомобиля при его продаже или приеме на страхование. Другой продукт AudaExpress адресован, в первую очередь, страховщикам. Это инструмент для работы колл-центра с первичными обращениями от клиентов страховых компаний.

В прошлом году у нас начала действовать европейская модель оформления страхового случая без вызова автоинспектора (Европротокол). Такое возможно при авариях, размер ущерба в которых не превышает 25 000 рублей. Европротокол действует уже давно, однако намеченные в рамках этого закона цели – в частности, упростить работу страховых компаний и дорожных инспекторов – так и не были достигнуты. В большинстве случаев водителю самостоятельно на месте трудно определить денежный размер ущерба. По статистике «Аудатэкс», сейчас не более 7% автомобилистов пользуются Европротоколом. И почти каждый автовладелец по старинке сначала вызывает ГАИ и затем звонит в страховую компанию, чтобы получить необходимую консультацию. Новая программа AudaExpress от «Аудатэкс» позволяет значительно упростить работу call центра страховой компании при работе с подобными ситуациями.

– Участники совета проголосовали за внедрение данных продуктов, и уже сейчас мы начали адаптацию программ для российских пользователей, – отметил Александр.

На следующем техническом совете будут рассмотрены вопросы, связанные с проектом по оптимизации процесса согласования и урегулирования убытков с использованием платформы «Аудатэкс» со страховой компанией «АльфаСтрахование», планируется провести презентацию совместной разработки нового сервиса по интеграции данных с 1С, а также развернуть дискуссии на другие интересные темы.

Если перейти к конкретике, единый инструмент взаимодействия страховой ком-



пании и СТО – калькуляция, а именно: расчет стоимости восстановительного ремонта поврежденного ТС, несмотря на то, что разработан был достаточно давно, распространен в России недостаточно. По данным Александра, программами «Аудатэкс» пользуются сейчас около 2000 независимых и около 1000 дилерских техстанций. Безусловно, число пользователей растет день от дня, среди них много и тех, кто переходит с пиратского ПО или со сложных, неадаптированных для применения на станциях среднего размера программ. И такой тренд делает еще более актуальной работу технического совета, где обсуждается необходимость внедрения новых инструментов работы как для сферы взаи-

щее время мы готовим эксклюзивную разработку. Ее цель – предоставить возможность техстанциям, работающим в системе «Аудатэкс», проводить заказ запчастей. Это будет своеобразный гипермаркет, который позволит владельцу станции осуществлять заказ, а также использовать для реализации и собственный склад автозапчастей. Пока мы принимаем принципиальное решение относительно необходимости внедрения такого функционала, однако, отмечу, что спрос на такую услугу достаточно высок, в особенности со стороны многобрендовых сервисных станций среднего размера.

Другим трендом в секторе IT-решений для СТО является, по мнению Александра, спрос на программы для работы

Программами «Аудатэкс» пользуются сейчас около 2000 независимых и около 1000 дилерских СТО

модействия страховщиков и СТО, так и для каждого участника этого процесса.

– Основные возможности интернет-решения AudaPadWeb, пришедшего на смену офлайн-версии программы AudShare, заключаются в формировании единого информационного поля, где все обновления происходят в онлайн-режиме. Здесь же имеется большой перечень заводских сервисных нормативов, обширная база комплектаций автомобилей, прайсов-листов импортеров, автодилеров, альтернативных поставщиков, есть также разнообразные функции и возможности не только для работы со страховщиками, но и для организации работы всех возможных участников процесса урегулирования, – рассказывает Александр. – Специалисты «Аудатэкс» постоянно совершенствуют продукцию, следуя запросам со стороны своих пользователей. В настоя-

с б/у-запчастями. Многие станции интегрируются также возможностями программ, работающих с VIN-номерами. Хорошим спросом пользуется SCN Solera Claims Net, коммуникационный модуль платформы «Аудатэкс», который позволяет, не выходя из программы, организовать в онлайн-режиме совместную работу станции и страховой компании, что упрощает и оптимизирует процесс формирования калькуляции и согласований стоимости ремонта. Помимо этого «Аудатэкс» ведет активную работу и с автопроизводителями-импортерами. Добавлю также, что сейчас мы завершаем переговоры с Группой компаний Sollers, General Motors, Honda, Toyota. В ближайшее время пользователи нашей продукции смогут получить полноценную информационно-техническую поддержку и от этих автопроизводителей на территории РФ. □