

# Auda – креатив

Беседовал Антон Коверов



На российском страховом рынке проводится небезынересный для всех автостраховщиков эксперимент. Несколько крупнейших страховых компаний и сервисных станций проводят пилотные проекты по отладке взаимодействия на базе платформы AudaNET. О первом опыте такого внедрения рассказывает Михаил Шамарден, бизнес-аналитик российского подразделения компании Audatex.

**Нынешнее время очень непростое для внедрения новых технологий на страховом рынке. Как вашей компании удастся начинать сейчас новые проекты?**

Именно сейчас, в непростые времена, очень важными для страховых компаний стали вопросы оптимизации и сокращения издержек, стандартизации и открытости процессов. Как раз на это направлены наши услуги — мы предлагаем такие инструменты, которые могут сократить время и стоимость регули-

рования убытка, дать возможность сосредоточиться профессионалам на их непосредственной работе, а не задумываться о вспомогательных процессах.

**Какой дополнительный функционал вашей платформы может помочь пользователям в их работе?**

Предположим, у вас есть информация по страховому случаю. Вам надо быстро ее передать, например, на станцию технического обслуживания. Можно поступить по старинке — сформировать электронное письмо с кучей вложений и отправить партнеру. И ждать ответа, либо звонить и уточнять — получено ли письмо, начал ли сотрудник работать? Мы предлагаем другой путь — используя возможности нашей платформы AudaNet, применяя продукты Auda PadWeb или Auda Share, наш пользователь может быстро найти своего партнера среди зарегистрированных пользователей в специальной адресной книге и передать ему электронное дело, всю или часть информации по транспортному средству, попавшему в аварию. Это займет секунды.

**Пока не вижу большой разницы.**

Дело в том, что передается не разрозненная информация, а электронное дело в структурированном формате. Его уже не нужно оформлять. Если в страховой компании был проведен осмотр транспортного средства, составлено предварительное описание ущерба в нашей системе, то партнеру уже не надо тратить время на заполнение административных полей — он просто откорректирует и дополнит информацию и перешлет

обратно для согласования. А специалистам страховой компании уже не придется вручную сравнивать две калькуляции. Платформа позволяет проводить автоматическое сравнение мгновенно.

**То есть речь идет о том, что пользователи могут обмениваться информацией на уровне вашей платформы. Значит, оба они должны быть пользователями одного и того же продукта? Как я понимаю, речь идет об интернет-решении.**

Для этого каждый из партнеров должен быть пользователем хотя бы одного из наших продуктов, Auda PadWeb или Auda Share. Они оба позволяют осуществлять полноценную коммуникацию и обмен данными на базе платформы AudaNet. То есть в процессе согласования один из участников может использовать интернет-решение Auda PadWeb, а другой оффлайн-решение (Auda Share) и при этом осуществлять двустороннюю передачу данных. На данный момент с технической точки зрения все наши пользователи могут использовать такой функционал.

Другой вопрос, что использование данного инструмента требует достижения некоторых договоренностей между компаниями, формализации процесса с точки зрения регламентов. Если вы просто отправите дело партнеру, с которым не было договоренностей о такой работе, он просто его не заметит — или не поймет, что с ним делать. Для каждой компании такой процесс может быть индивидуален. Мы уже столкнулись с несколькими разными подходами в процессе обсуждения и вывода этой услуги.

**Автовладелец обычно заинтересован в том, чтобы срок от обращения в страховую компанию до момента получения отремонтированной машины был как можно короче и оценка восстановительного ремонта была адекватной. AudaNet может в этом помочь?**

Я бы отметил, что и страховщики, и их партнеры — станции тоже заинтересованы в сокращении времени согласования и оплаты проведенного ремонта. Скорость процесса урегулирования убытка уже давно стала конкурентным преимуществом на рынке. Из опыта наших пользователей могу сказать, что при правильно настроенном процессе временные затраты на отдельные этапы согласования сокращаются в два и более раза. Система дает возможность избежать потери информации, а также получать информацию об актуальном статусе конкретного убытка. Приведем простой пример. Вот у вас два сотрудника занимаются приемом дел. Один заболел. Второй не имеет доступа к папке коллеги. Что происходит? Клиент ждет и копит злость — процесс обработки данного дела останавливается до выздоровления сотрудника. А можно настроить общий доступ, тогда, если кто-то заболел, его всегда могут заменить. Вторая составляющая успеха — качество. В наших продуктах можно более гибко настроить индивидуальное рабочее место пользователя — ему будет доступен только тот функционал, который ему необходим в работе, все лишние кнопки не будут его отвлекать. На входе и выходе он будет получать информацию в том виде, который ему требуется.

**Многие крупные компании имеют разветвленную сеть филиалов. Возможно ли осуществлять коммуникацию между ними и центральным офисом компании?**

Это еще одна возможность использовать услугу — организовать пересылку дел между филиалом и центральным офисом опять же для согласования. И такие примеры есть. Кстати, еще одна интересная возможность — заранее настроить условия договорных отношений с партнерами и выбирать их из списка, а не вносить каждый раз одну и ту же информацию вручную. Все это направлено на то, чтобы общее время от обращения клиента до закрытия дела занимало как можно меньше времени, чтобы сотрудники не допускали ошибок, потери информации и т.п. Руководитель же департамента или отдела всегда может получить общую статистику по работе его сотрудников, среднему времени, затраченному на урегулирование, оценить изменение стоимости ремонта от предварительного расчета до итогового счета. Такой модуль нами пока не выведен на российский рынок, но он скоро тоже будет доступен.

Скорость, качество и прозрачность — залог стабильности компании и основа дальнейшего роста. Сегодня на согласование ремонта уходит приблизительно неделя, завтра при использовании наших решений и услуг этот процесс может занимать не более 2–3 дней — это «живые» деньги.

**Многие компании, и страховые и станции, уже имеют собственные внутренние информационные системы. Зачастую функции данных систем пересекаются с решениями, предлагаемыми AudaNet...**

Нами разработан и предлагается стандартный механизм по импорту-экспорту данных из нашей системы во внутренние учетные системы компаний, он позволяет объединить совершенно разные системы. Примеры применения нашими пользователями этого механизма есть: в

страховой компании при регистрации обращения клиента используется внутренняя система, данные из которой автоматически импортируются на платформу AudaNET, и с ними уже работает специалист отдела урегулирования убытков, после чего он отправляет все дело своему контрагенту в СТОА. На станции технического обслуживания полученная информация обрабатывается сотрудником, согласовывается со страховой компанией, используя функционал нашей платформы, и в итоге экспортируется во внутреннюю учетную систему станции.

**Остается главный вопрос — смогут ли компании найти среди ваших пользователей своих партнеров?**

Уже сейчас среди наших пользователей — все крупные российские страховые компании, список независимых экспертов и станций технического обслуживания постоянно пополняется. На мой взгляд, на первых этапах внедрения данного процесса компании не стоит привлекать большое количество партнеров, надо сначала наладить процесс с несколькими и только после этого расширять круг участников.

**Спасибо, Михаил. Будем следить за дальнейшими достижениями вашей компании и обязательно вернемся к этому разговору в одном из наших следующих номеров. 📌**



При правильно настроенном процессе обмена информацией на платформе AudaNET временные затраты на отдельные этапы согласования этапов урегулирования убытка сокращаются в два и более раза.