

КАЛЬКУЛЯТОР АВТОРЕМОНТА



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 МВД по программе «Управление персоналом». Затем прошел курс повышения квалификации по специальности «Транспортная трассология» 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». С 2010 года является руководителем регионального развития компании «Аудатэкс».

Сотрудничество между партнерами в страховом ремонте едва ли можно назвать бесконфликтным, если процесс согласования не является достаточно прозрачным. Проблемы возникают при согласовании калькуляции авторемонта, оценке и проверке заказа запчастей и материалов. Полезным инструментом в данном случае являются автоматизированные системы калькуляции. О том каким образом использование таких систем при согласовании затрат на авторемонт упрощает взаимодействие СТО и страховой компании, мы попросили рассказать руководителя регионального развития компании «Аудатэкс» Александра Казаченко.

«Современные страховые технологии»: Можно ли сказать, что до недавнего времени отношения между страховыми компаниями и автосервисами строились весьма примитивно? Какова сегодня типичная схема согласования калькуляции на ремонт автомобиля по страховому случаю между страховой компанией и автосервисом?

Александр Казаченко: Действительно, еще совсем недавно, при

невнятных правилах расчета калькуляции на ремонт, все получалось очень примитивно и неудобно. Сервис по своему разумению составлял калькуляцию, указывая некие цены на запчасти, сканировал все документы и прикладывал фотографии. Этот пакет данных отправлялся по электронной почте (не будем вспоминать уж вовсе давние времена) в страховую компанию (СК); ее работник обыкновенно пересоставлял калькуляцию, делая всю работу еще раз, затем сравнивал результаты и, как правило, обнаруживал расхождения. Свой вариант отправлял снова на СТО, и если там не соглашались на предложенное, тогда все этапы повторялись.

«ССТ»: И как много было таких повторов на этапе согласования?

А.К.: Во многом число возвратов на доработку зависело от наличия или отсутствия у служащего желания работать. У нас в обиходе даже появился термин «инженер-экстрасенс»: это такой специалист по урегулированию убытков, который при получении калькуляции по умолчанию говорил: «все в порядке». Однажды при мне в страховую компанию позвонил один руководитель сервиса и спросил, почему нет ответа на калькуляцию, которую он отправил неделю назад. Сотрудник СК, который только что

Компания «Аудатэкс» – мировой лидер в области разработки программного обеспечения для расчета стоимости восстановительного ремонта автотранспортных средств. 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 Automatic Data Processing (ADP) в Нью-Джерси. В 2006 г. компания «Аудатэкс» вошла в состав корпорации Solera Inc. К 2013 году Solera и Аудатэкс предоставляют свои услуги в 60 странах мира, включая большинство стран Европы, Азии, Северной и Южной Америки и Австралии.

вернулся из отпуска, заглянул в электронную почту, увидел эту калькуляцию и тут же ее удалил, а в трубку сообщил, что такого письма он не получал. После этого процесс согласования калькуляции пошел по новому кругу.

«ССТ»: *Когда на нашем рынке появились первые автоматизированные системы для определения стоимости работ по ремонту автомобиля? Какую роль в развитии подобных технологий сыграла ваша компания?*

А.К.: Наша компания вышла на рынок IT-решений для СТО десять лет назад, и тогда сделала это с единственным продуктом – расчетным модулем. То есть в то время мы могли предложить СТО только возможность рассчитать калькуляцию предстоящего ремонта, никаких иных продуктов у нас не было. Так продолжалось примерно до 2005 года, когда появились первые решения по систематизации последствий ДТП и введению их в информационный формат. Надо честно признать, что те продукты были, мягко говоря, не совсем удачными – рынок их не принял. И только года два назад мы нашли подходящее решение, когда попробовали объединить системные повреждения, методы ремонтных воздействий и калькуляции. После этого дело стало набирать обороты (я имею в виду рост интереса к нашему новому продукту и развитие отношений партнеров по процессу урегулирования). Надо отметить, что на рынке уже присутствуют и другие подобные системы,

например продукт CAS компании «Автоинжиниринг»; ею, в частности, пользуется «Росгосстрах», с ее помощью страховая компания решает вопросы определения и согласования убытков. Но конкуренция нас не смущает, а скорее стимулирует. Только за 2012 год мы смогли заинтересовать своим новым продуктом примерно 30% рынка – и это начало. В наших планах к концу следующего года принять в свою орбиту порядка двадцати страховых компаний.

Сейчас наша система позволяет дать первичную оценку расходов на ремонт, оценку стоимости запасных частей и материалов, внесения дополнений по скрытым повреждениям и так далее, и все это в режиме он-лайн. Калькуляция создается там же и не нуждается в пересылке по электронной почте: она сразу готова к просмотру специалистом СК, в ней все предельно прозрачно по ценам на запчасти, по любым затратам труда и материалов. Ведь это не скан с чего-то, а рабочая электронная версия. Все базы, расчетные модули находятся в едином информационном пространстве, и любая проблема по разногласиям в оценках тех или иных затрат решается буквально за считанные часы.

Сейчас у нас существует две версии процедуры согласования затрат на ремонт, это связано с правилами

разных СК. После того как автовладелец сделал заявление о страховом случае, он сдает все необходимые документы, а страховая компания принимает решение, что случай страховой и с ним надо работать. В этот момент сотрудники компании или их партнеры формируют акт осмотра и первичную калькуляцию, это делается очень быстро. То есть в СК достаточно точно представляют, сколько будет стоить ремонт именно на этом или другом сервисе из числа партнеров, уже выдавая автовладельцу направление на ремонт его автомобиля. Еще раз акцентирую внимание: все договорные условия и стоимость запасных частей загружены в систему и ничего нельзя поменять на уровне линейного персонала или более высоких управленцев так, чтобы никто и не заметил. Прозрачность условий и создает доверие, основанное на реальных гарантиях честности, даваемых в этом случае нами, системой и электронной платформой Audatex. Итак, вернемся к процедуре. Сотрудники СК заполняют акт осмотра непосредственно в среде «Аудатэкс», формируют направление на ремонт в определенный сервис – и тут же отправляют его именно туда. Станция получает данные и фотографии, уточняет первичный расчет и приглашает на ремонт клиента сама, в определенный день и час. При этом, поскольку систе-

ма «Аудатэкс» содержит практически все данные по маркам и моделям автомобилей и нужные запчасти уже определены по VIN, ошибки полностью исключены, нужные запчасти можно сразу заказывать. Дальше – уже вопрос техники.

Второй вариант таков: страховая компания выдает авто владельцу рукописное направление или дублирует данные по электронной почте на СТО. Владелец посещает сервис – и его работники, используя систему «Аудатэкс», производят первичный расчет на основании направления и информируют об этом страховую компанию, запрашивают согласование, прикрепив все фотографии, указав скрытые дефекты (если таковые имеются).

При этом загрузка эксперта по урегулированию убытков со стороны СК существенно сокращается: он может с полным правом не тратить время и силы на избыточный контроль, поскольку все необходимые параметры для каждой СТО заранее согласованы и загружены в базу – например, стоимость краски и иных материалов, стоимость нормо-часов и запасных частей. Задача инженера-эксперта сводится к тому, чтобы понять, есть ли какие-либо неожиданно обнаруженные скрытые дефекты, проверить количество нормо-часов на ремонтные работы и действительно ли имеет отношение к данной аварии какая-

то конкретная деталь, которую сервис предлагает поменять. (Может быть, ее достаточно просто отремонтировать?) Та самая трудоемкая часть процедуры, когда определялись нужные запчасти и их цены, теперь делается с помощью системы «Аудатэкс» очень быстро и безошибочно.

Если в процессе согласований накапливается несколько (и даже много) версий калькуляции, – допустим, их получилось пять, – автоматически все высвечиваются на экране и сравниваются, при этом цветом выделяются различия, и становится понятно, на что нужно обратить внимание и в чем следует разбираться.

В финале чек-лист, который, образно говоря, формирует жизнь убытка, описывает любое движение, которое с ним совершалось с момента создания: пофамильно, подетально, кто и какие изменения внес. Кроме того, по договору со страховой компанией может быть установлен весьма полезный функционал – контроль сроков. Скажем, мы условились, что на согласование отводится максимум два дня, тогда уже на третий день, если вопрос не решен, задержанная запись выделяется цветом как на экранах у сотрудников сервиса, так и на мониторах экспертов страховой компании. Она просто «кричит», требу-

ет немедленного принятия должных мер.

«ССТ»: Должно быть, такая прозрачность системы радует не всех участников рынка?

А.К.: Вы абсолютно правы. Можно привести немало примеров, поскольку я езжу по регионам и вижу «черный» рынок во всей его красе, со всеми иллюзиями и легендами. Вот хотя бы упомяну (без названия) большой и даже престижный в одном южном городе кузовной центр: его владелец (он же директор) упорно верил в выгодность своего «черного» бизнеса. Мы с ним как-то встретились – он приехал на работу на довольно-таки не новой Audi Q7. А его механик приехал на новой Q5. Я спрашиваю директора: «А тебе не кажется это странным? Ведь он ездит на машине, купленной на украденные у тебя деньги!». Человек не удивился и обосновал для себя благополучие ценно-

го сотрудника так: он же работает! Я настаивал: «Давай посчитаем вместе его доход, если сам разучился». Стали считать. Не сходятся концы с концами. Директор призадумался, постепенно выяснилось, что этот мастер на сервисе – вообще личность неприкасаемая и «вещь в себе». Он тоже по-своему экстрасенс – мгновенно, «на глаз», оценивает стоимость любого ремонта. Выходит к автомобилю, делает два-три круга вокруг него и изрекает: «Триста тысяч». И это приговор, другой цены не будет. Директор, приемщик – кто угодно – обязаны убедить клиента в справедливости названной суммы.

«ССТ»: Естественно, в такой ситуации СТО не могут работать со страховыми компаниями, расширять присутствие на рынке относительно новых автомобилей.

А.К.: Почему? Они работают с теми страховыми компаниями, в кото-



рых налажены разного рода корпорационные схемы, при которых всех все устраивает на уровне линейного персонала и даже выше. Чем больше сумма – тем больше твои отчисления в «черную».

«ССТ»: Возможно, не за каждым случаем стоит продуманный злой умысел? Может быть, какой-то владелец бизнеса или руководитель просто вошел в этот бизнес, не зная, что он может быть таким или совсем иным. Человек, по сути, вслепую выбрался на дорогу и идет по ней в полной уверенности, что иных путей нет и быть не может.

А.К.: Вполне возможно. В том случае, о котором я только что рассказал, хозяин, которому вдруг «открыли глаза», с изумлением меня спрашивал, имея в виду все того же «замечательного» мастера: «Слушай, а зачем ему это надо? Ведь он имеет хорошую работу, получает, безусловно, солидные, особенно для этого региона, деньги». Я ему объяснил, что мастер умело использует возможности, предоставленные ему сложившейся на сервисе системой, и что если пресечь столь наглое воровство, то можно в корне перестроить бизнес, выйти на качественно иной уровень и получить такие доходы, о которых сейчас просто и не мечтается. На вечный вопрос «Что делать?» в дан-

ном случае существует и вечный ответ: «Поднимать производительность труда». С внедрением системы «Аудатэкс» эта производительность увеличивается очень значительно. Сократившиеся простои автомобилей в ремонте, исчезающие сомнительные ситуации с доплатами за запчасти. У СТО появляется иная репутация, особенно это заметно в относительно небольших городах, растет доверие, уменьшается потребность в рекламе: на руку сервису начинает играть са-рафанное радио.

Кстати, как раз упомянутая история с владельцем Q7 меня подтолкнула к интересной идее, и мы открыли направление помощи тем, кто не знает, правилен ли вектор развития его бизнеса. Audateх теперь проводит инженерный аудит страховых компаний и СТО. Мы анализируем в числе разных показателей и такие, как средний чек, время нахождения автомобиля в ремонте, согласования, отказы и примерные потери денег из-за неэффективной, несовершенной организации работы.

СТО выгодно работать в прозрачной системе, исключающей махинации и ошибки со стороны персонала. Мы сейчас как раз пытаемся вывести из тени независимые станции – не одну-две, а в целом, как сегмент рынка. Это задача вполне реальная и посильная, потому что

тот, кто попробовал однажды решить свои проблемы с помощью «Аудатэкс», уже не станет работать по-старому, это неинтересно.

«ССТ»: Есть ли возможность при работе в системе учитывать цены разных поставщиков запчастей?

А.К.: Любой человек, который пользуется «Аудатэксом», может выбрать или сформировать тот прайс-лист, по которому он будет считать калькуляцию. Мы подгрузили в систему огромное число существующих прайсов, например, компаний «Мейджер», «Рольф», «Дженсер», «ТТС» и поставщиков альтернативных запчастей интернет-магазинов. Все данные доступны для наших авторизованных пользователей. И если независимый сервис заключает договор со страховой компанией и СК высказывает пожелание, чтобы цены были на уровне «автодилера Икс минус 15%» – сервис будет работать по прайсу «Икс» минус те самые 15%. И все это абсолютно прозрачно. Таким образом, мы пытаемся привести независимые сервисы к цивилизованному состоянию.

«ССТ»: В некоторых независимых сервисах управленцы не понижают полного механизма расчета затрат, именно потому они отдают эти вопросы на откуп «опыт-

ным» мастерам. Полагаю, что готовая платформа для работы и справочный материал по всему рынку дают им возможность лучше контролировать расходы СТО?

А.К.: Да, именно так. И по-другому перейти к новому качеству работы невозможно. Я много езжу по стране и хорошо знаю, как обстоят дела. К сожалению, упомянутые нами «экстрасенсы» повсеместно правят бал. Недавно в одном из городов Урала мне с гордостью показывали кузовной цех площадью 3000 квадратных метров и рассказывали, что продают в месяц 3000 нормо-часов. Но это же не результат! Много лет назад, когда я сам занимался кузовным ремонтом, у меня был цех 400 кв. метров – и я уже тогда стабильно продавал ежемесячно те же самые 3000 нормо-часов. Потому что еще в 1990-х годах я использовал немецкий «Аудатэкс», который сам и переводил на русский язык. Мне было понятно уже тогда, что загрузка сервиса наполовину зависит от того, в какой CRM-системе ты работаешь и какими методами добиваешься качества и эффективности производства.