

# Открывая новое десятилетие

Татьяна АКИМОВА

**Десять лет работы на российском авторынке можно считать по принципу «год за два» - настолько динамично и стремительно растет и развивается рынок. И когда компания «Аудатэкс» праздновала свое 10-летие в России, а было это в конце прошлого года, об этом юбилеи собравшиеся гости, друзья и партнеры говорили как о важном рубеже.**



**Игорь Никифоров**  
генеральный директор  
«Аудатэкс»

Подумать только: еще десять лет назад ПО, предоставляемое «Аудатэкс», хранилось на дискете, вышедшем ныне из обращения типе носителя. Именно такой «артефакт» и преподнесли в качестве подарка генеральному директору «Аудатэкс» Игорю Никифорову. Очевидно, что за последние 10 лет серьезный скачок в своем развитии совершил и авторемонтный рынок, и рынок IT-технологий, а вместе с ними, и компания «Аудатэкс». «Это были интересные и сложные годы, - отмечает Игорь в интервью нашему журналу. - Наша компания росла и изменялась вместе со стремительно растущим рынком продаж автомобилей, с рынком автострахования, который сильно изменился за этот период».

**- Игорь, 10-летие важная дата для истории компании. Расскажите, на фоне каких событий начиналась работа «Аудатэкс» в России?**

- Говоря о начальном периоде работы компании в России, стоит упомянуть о вехах, которые прошел рынок автострахования в целом и рынок ОСАГО в частности. На 2003-2004 гг. пришелся старт развития этих отраслей, начал работу Российский Союз Автостраховщиков, стал набирать обороты рынок КАСКО. «Аудатэкс» пришел в Россию как поставщик комплекса услуг, которые позволяют объективно рассчитать стоимость ремонта, обеспечить быстрое согласование убытка и выплату страховой компанией восстановительного ремонта автомобиля. В конечном итоге, мы изначально ориентировали свою работу на удовлетворение интересов конечного потребителя, собственника автомобиля. «Аудатэкс» работает на мировом рынке уже 60 лет, российское подразделение начало свою деятельность в 2003 году. И на протяжении этих лет мы внедряем на рынке урегулирования ремонта единые стандарты. А объективные стандарты - это правила и нормы, которые утверждает автопроизводитель.

**- На заре Вашей работы в России рынок был готов к таким стандартам?**

- Дело в том, что в 2003 году, когда в России начало работать дочернее подразделение «Аудатэкс», наши конкуренты уже предлагали такого рода услуги. Но нельзя говорить, что и «Аудатэкс» начинал здесь «с нуля». Ведь продукты компании уже были известны в стране. В России в те годы было несколько крупных компаний, которые начали пользоваться комплексом Audatek в информационных целях еще в 90-х годах. Мы опирались на их пользовательский опыт и использовали его как информационную поддержку, чтобы понять в каком направлении двигаться и развиваться.

**- Что было самым сложным на первых этапах работы?**

- Сложным было, да и по-прежнему остается, изменить взгляд пользователей на сам процесс расчета и согласования ремонта. Ведь многие привыкли работать «по старинке», а потому внедрение каких-либо новшеств или изменений может вызывать у них или негативную реакцию или настораживать. Встает вопрос о финансовых выгодах: превысят ли затраты желаемый эффект или же эти инвестиции, наоборот, дадут толчок для дальнейшего роста и развития бизнеса. На разных уровнях эти вопросы задавали и эксперты, и владельцы СТО, и рядовые сотрудники. И этот стереотип был и остается достаточно сильным. Но, тем не менее, я убежден, что своей работой «Аудатэкс» помогает делать рынок цивилизованным, ориентируя его в направлении наиболее выгодных и перспективных решений и шагов.

**- Разработка таких решений - сложная работа, которая по плечу только профессионалам своего дела. Сколько специалистов работает сегодня в «Аудатэкс»?**

- Согласен. И с этой задачей успешно справлялись и справляются наши специалисты. В компании работают люди, которые пришли из автомобильного бизнеса, страховых компаний

или из предприятий смежных отраслей. Они знают бизнес изнутри и четко понимают его правила и законы. На сегодняшний день во всем мире в компании работают около 3 тысяч сотрудников. В России нас более 30 человек. И мы расширяем локальный штат сотрудников, активно развиваем региональную сеть собственных представителей. На работу принимаем не только уже «готовых» сотрудников, но и привлекаем совсем новые кадры, растим своих специалистов. Так в этом году нами запущен проект по региональной экспансии. В таких городах как Екатеринбург, Самара, Ростов, Краснодар работают наши мобильные офисы «аудамобиль». Цель, которую мы поставили перед своими сотрудниками, – это техническая поддержка наших пользователей и усиление продаж.

**– Компания застала разные этапы развития российского рынка, скажите, в какой период Вам было проще работать?**

– Компания работала и в кризисные для всего рынка периоды, показывая в это время рост. Нынешний период не исключение: мы зафиксировали прирост показателей по прошлому году и уже поставили для себя новые, более амбициозные цели и задачи. Отмечу, что есть и положительные стороны в кризисе, он заставляет компанию и ее руководство начать думать о других нестандартных решениях. И если компания готова принять новшества и изменения в своих процессах и структуре, она может рассчитывать на рост. Мы сейчас рассматриваем динамику развития российского авторынка и понимаем, что последствия кризиса 2008 года отразились на рынке в течение последующих двух лет. Вспомним, что продажи новых автомобилей в 2008 году достигли почти трехмиллионной отметки, а через два года емкость рынка сократилась до 1,7 млн автомобилей. Мы в «Аудатэкс» внимательно следим за трендами рынка, проявляем гибкость и адаптивность, регулярно перерабатываем структуру компании, постоянно работаем над новыми услугами, которые мы могли предложить рынку. Для такого оперативного реагирования на внешние изменения, нам нужно не только хорошо знать рынок, но и нашу целевую аудиторию.

**– На какой сценарий развития событий в России Вы ориентируете стратегию работы компании?**

– Очевидно, что в 2014 году можно ожидать определенное снижение продаж новых автомобилей. Меняется и страховой рынок, и база для этого была заложена в 2013 году. В РСА

продолжается работа над созданием новой методики расчета стоимости ремонта в рамках ОСАГО. Уверен, что изменений в отрасли страхования ждать недолго, методика должна быть принята в нынешнем году. Сложно сказать, насколько серьезно сократится авторынок или будет ли он только стагнировать. Вспомним позапрошлый год, когда прогнозировался прирост продаж автомобилей, а разыгрался противоположный сценарий, который в итоге повлиял и на показатели 2013 года. Возможно ситуация повторится и в нынешнем году. Колебания курса рубля и доллара повлекут за собой изменения в стоимости запчастей и автомобилей, что также может повлиять на показатели продаж на авторынке. Тем не менее, на мой взгляд, нет пока оснований полагать, что повторится сценарий 2008-2009 гг. Ситуация, разворачивающаяся в настоящее время, сложилась в силу специфичных факторов. На наш взгляд, падение спроса в 2009 году не было следствием структурного кризиса. Это было падение, вызванное по большей степени эмоциональной реакцией потребителей, их тревогами и особым восприятием событий в стране. Есть небольшая вероятность того, что такой сценарий может повториться и сейчас, но точно спрогнозировать то, как потенциальный потребитель отреагирует, достаточно сложно.

**– Какие на Ваш взгляд изменения произошли в авторемонтной сфере за годы работы компании в России?**

– В сфере автосервисов уже давно наметился и сейчас усилился тренд на улучшение качества работы и услуг. Это сложилось благодаря нескольким факторам. Главный из них – набирающий силу процесс стандартизации ремонта. Стандарты и требования, которые выдвигает завод-производитель, становятся более популярными и применяемыми не только в дилерском сегменте, где такие правила обязательны, но и распространяются в сфере независимых СТО. Мы наблюдаем и очевидное улучшение эффективности бизнес-процессов на автосервисных предприятиях. В дальнейшем уровень работ СТО будет расти, надеюсь, будет улучшаться и уровень удовлетворенности клиентов. Тенденция к росту качества услуг продолжится, однако, решения, необходимые для достижения такого результата, будут рождаться в дискуссиях, в том числе, и со страховым сообществом. Традиционно в отношениях страховых компаний и автосервисов есть много споров и недопонимания. Задача «Аудатэкс» как раз и заключается в том, чтобы сделать процесс выработки единого мнения в

*«Аудатэкс» пришел в Россию как поставщик комплекса услуг, которые позволяют объективно рассчитать стоимость ремонта, обеспечить быстрое согласование убытка и выплату страховой компанией восстанов-*

*«Аудатэкс» принимает участие в работе экспертного совета, занятого разработкой методики при РСА.*

этой сфере более прозрачным, объективным и быстрым. Совместно с СК, в этом году мы начинаем процесс «добровольной сертификации» для СТО. Это позволит выйти на новый виток взаимодействия и общения, тандем СТО и СК.

**– Игорь, какой эффект стоит ожидать от внедрения единой методики расчета стоимости ремонта? Принимает ли «Аудатэкс» участие в разработке этой методики?**

– Здесь уместно говорить о стандартизации процессов. Одним из положительных эффектов принятия такой методики должно стать уменьшение количества судебных исков к страховым компаниям. Последние годы такие разбирательства участились, и страховщики, в большей степени, чем другие игроки рынка, заинтересованы в разрешении этой проблемы. В этой связи перед страховым сообществом стоит задача создать такое определение стандартов, с помощью которого можно было бы быстро и качественно произвести расчеты и урегулирование убытков и осуществить выплату средств, необходимых для ремонта автомобиля. И если все будет сделано правильно и с учетом требований и интересов конечного потребителя, то эффект будет самым положительным. Вопрос только в том, чтобы реализовать на деле разработанный проект.

«Аудатэкс» принимает участие в работе экспертного совета, занятого разработкой методики при РСА. Наши специалисты представляют свои мнения и рекомендации. Последнее наше предложение - активное применение методики АЗТ (AZT) при определении стоимости материалов и работ по покраске автомобиля. Нам кажется, что это предложение имеет весьма высокие шансы стать частью единой методики.

**– Игорь, на какие цели ориентируется компания в своем долгосрочном развитии?**

– Десятилетие работы – для нас это солидный срок. Стратегия развития «Аудатэкс» направлена на то, чтобы компания заняла лидирующее место на российском рынке услуг для СТО, страховых компаний, экспертных организаций. Быть надежным поставщиком IT-решений, предлагать новые программные продукты для более эффективного роста и развития наших партнеров – это наши приоритетные цели. Работая в этом направлении надо использовать, в том числе, и весь свой технический потенциал и создавать новые продукты и решения, которые будут не только удовлетворять существующим потребностям рынка, но

и предугадывать их. А потому мы продолжим активную работу, направленную на расширение нашего кадрового состава. По-прежнему пристальное внимание планируем уделять повышению эффективности в авторемонтном сегменте. Наш проект единого информационного пространства набирает обороты с каждым годом, если в прошлом году мы только начинали объединять страховые компании и СТО, встречая скептические убеждения некоторых партнеров, то на данный момент в этом проекте задействовано уже более 10 СК и 800 СТО. И это не предел, с каждым днем количество участников растет.

**– Как, по Вашему мнению, применим зарубежный опыт компании Audatex в России или Вы идете путем выработки собственных решений?**

– Уверен, что общемировой опыт компании применим и в России. Сейчас российский рынок проходит те же этапы, что проходили в своем развитии Западная и Восточная Европа. В сфере ремонта и обслуживания автопроизводители выдвигают единые и для европейского и для российского рынка требования. «Аудатэкс» анализирует опыт работы компании в других странах мира, принимает на вооружение лучшие решения. Такой опыт – важнейший источник информации. Мы способствуем в том числе и тому, чтобы эта информация была доступна и нашим партнерам. Для этого на все конференции и мероприятия, в которых принимает участие «Аудатэкс», мы приглашаем наших коллег из-за рубежа. Несомненно, на российском рынке есть свои особенности и нюансы, которые сложились в силу особенностей законодательства и ведения бизнеса. Однако, я уверен, что тот опыт, который Audatex накопил за годы работы в других странах, мы должны учитывать и в России.

**– Игорь, каково это быть директором в компании на протяжении 10 лет?**

– Для меня очень многое значит работа в «Аудатэкс». Руководить компанией, в которой постоянно происходят изменения и внедряются новинки – это порой сложная, но увлекательная задача. Компания стремится к активному росту и самосовершенствованию, и для меня крайне интересно быть участником этого процесса. И в этом добрая половина успеха. Другая его часть - надежные партнеры – клиенты и сотрудники. Ведь расти и создавать новые инновационные решения вместе с партнерами гораздо эффективнее и плодотворнее.

*Среднее количество расчетов в день, сделанных в системе Audatex выросло с 470 в 2006 году до 5270 в 2013 году, количество пользователей возросло с 400 в 2006 году до 5000 в 2013-ом.*