ЗАЧЕМ МНЕ ТАКАЯ АВТОМАТИЗАЦИЯ?!

Почему слово «автоматизация» уже набило оскомину, ради чего бизнесу стоит ею заниматься, и как должен выглядеть по-настоящему клиентоориентированный бизнес-процесс урегулирования убытков в автостраховании, рассказал коммерческий директор ООО «ДАТ-Рус» Олег Базникин.

Современные страховые технологии: О том, что бизнес-процессы в урегулировании убытков нужно автоматизировать, говорят все и давно, а как это происходит на практике?

Олег Базникин: Правильнее говорить не столько об автоматизации как таковой, сколько о пересмотре подходов к процессу урегулирования убытков в целом и осознанию, какие резервы скрыты и не используются.

ССТ: А что не так с этим процессом?

О. Б.: Посмотрите, сейчас 99 % актов осмотров делается на бумаге. Кто-то же вводит потом эту информацию в компьютер? Данные о страхователе и его автомобиле вносятся вручную на различных этапах, и делается это неоднократно. Зачем, если большая часть информации есть во внутренней системе страховой компании уже на этапе признания случая страховым? Задача заключается не только и не столько в том, чтобы автоматизировать какой-то из этапов работы, а в том, чтобы перестроить весь процесс.

ССТ: Своевременно ли сейчас заниматься перестройкой?

О. Б.: Именно сейчас. В кризис выиграет тот, кто будет наиболее технологичным.

ССТ: Почему так?

О. Б.: Все зависит от головы руководителя, владельца бизнеса. Там, где руководителю важно все понимать, во все вникать, каждую секунду быть в курсе своего дела — там все должно быть под контролем, а это невозможно без автоматизированных решений. В дилерском сегменте, например, кузовной ремонт — это «черный ящик» зачастую даже для директоров предприятий, не говоря уж о собственниках! А ведь в бизнесе неважных частей не бывает. Чтобы находить недополученную прибыль, процессами надо управлять, для этого и нужна автоматизация.

> В кризис выиграет тот, кто будет наиболее технологичным.

ССТ: Но все ли в кризис могут себе позволить затраты на автоматизацию?

О. Б.: Как сказал мне однажды владелец одной компании: «Если автоматизация не позволяет мне сократить персонал — зачем мне такая автоматизация?!» Это прагматичный взгляд, который позволяет двигаться в заданном направлении экономической выгоды. Мы ведь не предлагаем экстра-опцию, которая увеличивает расходы компании, наоборот — с нашей помощью можно вести бизнес более эффективно. Важно видеть в автоматизации не самоцель и даже не «облегчитель» жизни, а инструмент достижения бизнес-цели, тогда проводить ее экономически целесообразно.

> Автоматизация не самоцель и даже не «облегчитель» жизни, а инструмент достижения бизнес-цели.

ССТ: Что вы сегодня предлагаете страховым компаниям для достижения их бизнес-целей?

О. Б.: Всю линейку продуктов, позволяющих автоматизировать бизнес-процессы от момента страхового случая до окончательного урегулирования убытка. На всех этапах информация должна передаваться только в электронном виде, чтобы избежать повторного ввода данных, вовлечения лишних людей, выполнения ненужной работы. При этом весь процесс должен быть прозрачным и контролируемым.

ССТ: Чем отличаются ваши решения от разработок ваших конкурентов?

О. Б.: Мы предлагаем иную модель. Так, в части мобильных приложений, применяемых при оценке ущерба,

ОСНОВНЫЕ IT-РЕШЕНИЯ ДЛЯ УЧАСТНИКОВ АВТОМОБИЛЬНОГО И СТРАХОВОГО РЫНКА:

РАСЧЕТ СТОИМОСТИ РЕМОНТА

SilverDAT calculatePro, SilverDAT II русская версия — программные комплексы по определению технологии и расчету стоимости восстановительного ремонта транспортных средств.

ОЦЕНКА СТОИМОСТИ ПОДЕРЖАННЫХ ТС

SilverDAT valuate — инструмент по оценке стоимости автомобилей с пробегом.

УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ УРЕГУЛИРОВАНИЯ УБЫТКОВ

SilverDAT myClaim — универсальная платформа управления при урегулировании убытков в автостраховании, объединяет дилерские центры, сервисные станции, страховые компании, автомобильных экспертов и автопроизводителей.

наши конкуренты изначально пошли по пути работы в онлайне: непосредственно на планшете можно провести калькуляцию транспортного средства. Это здорово, но есть два «но». Во-первых, качество интернета на территории России часто не обеспечивает стабильной работы таких приложений. Во-вторых, работа с ними требует серьезной подготовки специалиста, выезжающего на осмотр, так как это фактически полноценная калькуляция. Но процесс в страховых компаниях и экспертных организациях, зачастую, строится по-другому: отдельно происходит осмотр, отдельно потом — расчет ущерба, централизованно, в расчетных центрах.

Наши приложения позволяют создать акт осмотра в офлайне и передать его на следующий этап обработки при подключении к интернету. Возможность сделать полноценный акт осмотра в офлайне — это очень важное преимущество.

ССТ: А с точки зрения взаимодействия, чем отличаются ваши предложения?

О. Б.: Мы ставим и решаем задачу гораздо шире, чем организация электронного документооборота. По сути, то, что понимается под электронным документооборотом, напоминает очень продвинутую электронную почту, в которой документы перемещаются от одного участника процесса к другому. Это линейная передачи информации из точки А в точку Б.

Наше решение иное. SilverDAT myClaim — это коммуникационная платформа, где в соответствии со статусом дела к нему могут иметь доступ различные участники процесса. И это не пинг-понг «дилер — страховая — дилер», а совместная работа участников процесса в соответствии с заранее заданными правилами. При этом доступ к одному делу в системе могут иметь не только страховщик и станция, но и экспертная организация, и импортер. Это концептуально новое решение для рынка.

Кроме того, обычно клиентам предлагаются коробочные решения, которые

	Решения ДАТ-Рус	Решения других участников рынка
Работа в онлайне	✔ Да	✔ Да
Работа в офлайне	✔ Да	✘ Нет
Полноценный акт осмотра	✔ Да	✔ Да
Затраты на дополнительную подготовку специалиста	✘ Нет	✔ Да

впоследствии можно дорабатывать. У нас все наоборот: мы сначала изучаем бизнес-процессы, а затем разрабатываем конфигурацию платформы в соответствии с требованиями заказчика.

ССТ: А разве бизнес-процессы, связанные с урегулированием, не одинаковы в общих чертах во всех компаниях?

О. Б.: Даже в рамках одной компании могут действовать разные бизнес-процессы, например, регионы работают по одной схеме, а Москва — по другой. Кроме того, мы можем реализовывать частные случаи каких-то бизнес-процессов. Вариаций очень много!

ССТ: А как использование ваших продуктов может повысить удовлетворенность клиентов страховщиков?

О. Б.: В тройственной системе «страховщик — дилерский центр — клиент» отношения доверия могут быть обеспечены только прозрачностью всего процесса. Обманывать друг друга невыгодно. Автоматизация как раз и обеспечивает эту прозрачность на каждом этапе, а значит и доверие.

Для владельца транспортного средства критичным и первостепенным показателем качества работы является срок восстановления его автомобиля, который напрямую зависит и от срока согласования, и от срока самого ремонта. Весь бизнес-процесс должен работать на клиента! Сегодня это пока не так, особенно в регионах. О каких сроках может идти речь, если в регионах сначала происходит согласование счета, а уже потом дилер заказывает запасные части? Недоверие между страховщиком и дилером, вызванное отсутствием понятного и прозрачного инструмента согласования, ведет к длительному ожиданию и непониманию со стороны клиента, что же происходит с его автомобилем.

ССТ: Чем может помочь ваша коммуникационная платформа?

О. Б.: Исключительно важно, что вправе ожидать клиент — это профессиональное отношение к нему со стороны страховщика и дилера или СТО. Клиент хочет быть объективно информирован обо всех этапах проведения ремонта, особенно в случае каких-то непредвиденных задержек. Он имеет право на грамотное и подробное объяснение причин, почему так произошло.

SilverDAT myClaim помогает налаживать такой диалог: при изменении статусов на определенных этапах дела в системе могут создаваться информационные сообщения клиенту, который, таким образом, всегда будет извещен о том, что происходит с его автомобилем в ходе урегулирования убытка и проведения ремонта. Кстати (и мы это отмечали уже не раз в работе с дилерами), как только у клиента появляется личный кабинет, количество звонков мастеру-приемщику сокращается в разы. А это

> Весь бизнес-процесс должен работать на клиента.

ПРЕИМУЩЕСТВА ИНДИВИДУАЛЬНОЙ АРХИТЕКТУРЫ SilverDAT myClaim

- Гибкая и конфигурируемая платформа взаимодействия.
- Для каждого участника процесса урегулирования убытка может быть создан индивидуальный бизнес-процесс.
- Изменения в систему могут вноситься в процессе работы, не прибегая к помощи разработчика.
- Веб-приложение не требует сложных инсталляций или обновлений.
- Возможность интеграции с любыми системами документооборота по SOAP-протоколу.

уже экономия рабочего времени сотрудника!

Понятно, что такая работа возможна только в режиме автоматизации. Хочется отметить, что ведущие страховые компании активно работают над автоматизацией процесса взаимодействия со своими партнерами.

ССТ: На чем основана стратегия продвижения ваших продуктов?

О. Б.: Мы предлагаем соответствующие современным требованиям, конкурентоспособные продукты как в области ОСАГО, так и при урегулировании по каско. Но наши успехи в развитии и продвижении связаны не столько даже с самими продуктами, сколько с подходом к нашим клиентам, с нашей гибкостью — в том числе, в области ценовой и договорной политики, возможностями доработки продуктов в соответствии с индивидуальными требованиями. Понимая потребности наших клиентов, мы стараемся предложить им решения, которые максимально их устраивают. Это и отличает нас от конкурентов.

ССТ: Какие планы на 2016 год?

О. Б.: 2016–2017 годы — это наше время: у нас есть продукты, по многим параметрам гораздо более мощные, чем у конкурентов. Планируем серьезное развитие в регионах: Урал, Юг, Санкт-Петербург, центральные регионы — здесь мы будем активно внедрять наши решения для урегулирования по каско. В прошлом году количество наших клиентов увеличилось на 54 %, эти темпы мы рассчитываем сохранить и в этом. Но если в 2015 году мы росли, в основном, за счет крупных экспертных организаций, то сейчас планируем расширение за счет дилерских и независимых СТО.

В части развития продуктов важной задачей остается внедрение для самого широкого использования коммуникационной платформы SilverDAT myClaim. Эта платформа призвана сделать отношения в урегулировании прозрачными и, соответственно, взаимовыгодными для всех участников процесса.

Самый сложный для клиента момент — это не покупка полиса, а урегулирование убытка. Для страховщика же это — проверка на прочность, своим поведением в этот период он отвечает на вопрос: «Нам еще нужен этот клиент? А нам вообще нужны клиенты?» Мы работаем как раз для того, чтобы страховщик мог дать правильный ответ.

Иван Командный
директор Центра андеррайтинга и развития продуктов добровольного медицинского страхования СК «Альянс Жизнь»

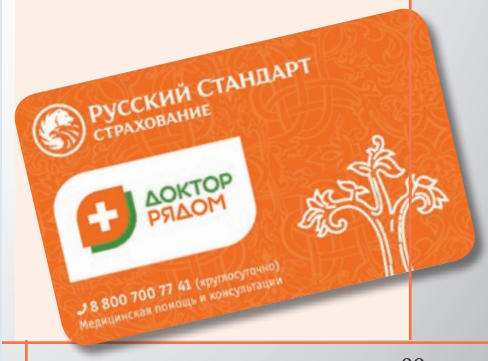
ALLIANZ ПРЕДЛАГАЕТ НОВОЕ ЦИФРОВОЕ РЕШЕНИЕ ПО ДМС С ФРАНШИЗОЙ

СК «Альянс Жизнь» запустила новый он-лайн сервис для корпоративных клиентов, заключивших с компанией договор добровольного медицинского страхования с франшизой. Введение франшизы позволяет клиентам сэкономить на стоимости программы без ущерба объему покрытия, а также дает возможность включить ЛПУ более высокого уровня без удорожания программы. Размер и принцип применения франшизы может варьироваться в зависимости от пожеланий клиентов и бюджетных задач.

Allianz в России реализовывал ДМС с франшизой и ранее. Однако предложение компании было ограничено: большинство клиник имели технические сложности в переформатировании процесса оплаты счетов, когда одну часть оплачивает страховщик, а другую сам пользователь услуги. Поэтому мы решили перенести взаиморасчеты непосредственно на сторону взаимодействия страховщика и застрахованного. В компании внедрили цифровое решение для активации франшизы и ведения взаиморасчетов, по аналогии с магазинами приложений для мобильных телефонов. Клиенту не нужно лично приезжать в офис и вносить плату в кассу компании. Достаточно просто завести виртуальный счет для оплаты франшизы в личном кабинете на сайте Allianz.

Новое цифровое решение нашей компании для клиентов по ДМС с франшизой подтверждает репутацию Allianz как одного из главных инноваторов страхового рынка и реализовано в рамках инициативы глобальной стратегии развития нашего акционера «Дигитализация по умолчанию». Я уверен, что к 2020 году более половины программ в сегменте ДМС будут предусматривать данный механизм рационализации и повышения эффективности продукта. Также данное нововведение несет в себе большой потенциал для развития сегмента ДМС для физлиц.

ДОКТОР РЯДОМ

Компания «Русский Стандарт Страхование» совместно с сетью семейных клиник «Доктор рядом» разработала одноименную программу страхования для физических лиц, соответствующую ритму жизни и потребностям жителей современного мегаполиса.

Теперь обеспечить защиту здоровья для себя и своих близких можно по цене от 10 до 20 тыс. рублей в зависимости от возрастной группы, которых сейчас три: 18–59 лет, 60–70 и от 70 и старше. Полис включает в себя консультации и лечение у врачей-специалистов, лабораторные и инструментальные исследования, физиотерапию, массаж, вызов коммерческой службы скорой помощи, оказание неотложной медицинской помощи, услуги травмпункта и прочее. За дополнительную плату страхователи смогут расширить полис услугами стоматологии и стационара.