

15 ноября 2013, г. Москва

**«Оптимизация процесса согласований между
страховыми компаниями и СТО в вопросе
осуществления кузовного ремонта
и окраски автомобиля при обслуживании
автотранспорта
по договорам страхования ОСАГО и КАСКО».**



**Europroject
Group**
Energy of partnership

Виталий Казаков
ООО «Европроект Групп»



Что происходит после ДТП ?





.... и начинается процесс согласования.....





..... процесс согласования.....и ремонта ТС

Участники процесса:

- Страховая компания
- Экспертиза
- СТО
- Поставщик ПО
- OEM (Автоимпортер)
- Поставщики ЛКМ
- Поставщики запасных частей
- Госструктуры (суд, ГИБДД,...)



А тем временем.....,
Собственник ТС ожидает нас и делает свои выводы





Собственник ТС ожидает нас и делает выводы:

- я больше не буду страховать машину в этой страховой компании
- эксперт – неопытный
- ну и насчитали мне
- на эту СТО больше никогда не обращусь
- больше машину этой марки не куплю
- оказывается еще надо цвет подбирать?
- запчасти редкие и дорогие?
- **почему за свои деньги, я должен еще чего то ждать?**
- Увы, он абсолютно прав! И мы с Вами думаем точно так же!





Время ожидания и ремонт ТС:

Время ремонта



Могут занимать от 2-х недель до 6-ти месяцев (!)





Выводы и предложения?

Необходимо более тесное сотрудничество всех участников процесса, что позволит :

- Повышать профессионализм и компетенции
- Создать атмосферу доверия
- Оптимизировать процессы
- Обеспечивать более качественный ремонт
- Сократить время ожидания
- Сократить время ремонта
- **улучшить % удовлетворенности клиентов**
- **повысить лояльность клиентов**





**Europroject
Group**
Energy of partnership

Спасибо за
ВНИМАНИЕ

С уважением,
Казаков Виталий Николаевич

Заместитель генерального директора
ООО "Европроект Групп"
Тел.: +7 495 229 42 42, доб. 128
Моб.: +7 916 815 52 09
E-mail: v.kazakov@europroject.ru
Skype: vitaly.kazakov1
Адрес: 121059, Москва, ул. Киевская, д.14, стр.9
www.europroject.ru