ВЕКТОР — ТОЛЬКО ВПЕРЕД

Современные мобильные решения позволяют пересмотреть подход к процессу урегулирования убытков в автостраховании. И это уже апробированные на практике, успешные разработки, рассказал нашему журналу коммерческий директор ДАТ-Рус Олег Базникин. По его мнению, 2019 год будет годом массового внедрения новых технологий для экономии времени клиента в каско и ОСАГО.

Современные страховые технологии: С какими идеями и планами компания входит в новый год?

Олег Базникин: Планы грандиозные. Наконец мы с уверенностью можем сказать, что рынок созрел до понимания необходимости изменений в части внедрения IT-технологий и автоматизации процессов урегулирования убытков в каско и ОСАГО. Раньше мы, наши партнеры, агрегаторы, конкуренты эти идеи активно продвигали. На сегодня есть четкий запрос от страховщиков, заинтересованных в создании различных программных интеграционных комплексов. Для них ясна потребность в систематизации и автоматизации всех процессов с тем, чтобы максимально быстро и удобно, с минимальным вовлечением человеческих ресурсов урегулировать убыток. Кроме того, важно, чтобы владелец транспортного средства в каждый момент времени понимал, что происходит с его автомобилем. Это важно как для частных клиентов, так и для владельцев и управляющих флитов — коммерческих автопарков.

Олег Базникин
Коммерческий директор ДАТ-Рус

ССТ: Какие «узкие места» стараются разрулить страховщики с помощью программных средств?

О. Б.: На рынке начали появляться положительные примеры автоматизации процесса урегулирования убытков без бумажных носителей и электронной почты. Это примеры конкретные, уже реализованные и успешные. Другие страховщики этот успех чувствуют и начинают его примерять для себя, на него равняться. С точки зрения процесса урегулирования убытка как по каско, так и по ОСАГО я могу выделить два больших ресурсоемких поля, которые на сегодняшний день активно автоматизируются с использованием наших программных решений.

Первое — это все, что связано с максимально быстрой фиксацией убытка, его акцептом, осмотром автомобиля и передачей информации с места ДТП или первичного осмотра в страховую компанию. Основной тренд — исключение из бизнес-процесса приезда клиента в страховую компанию для первичного осмотра. Бумажное оформление документации по убытку и необходимость для клиента приезжать в страховую компанию выглядит сейчас уже как раритет. С помощью мобильных версий наших разработок можно проводить осмотр автомобиля в любом месте и автоматически передавать всю информацию об автомобиле и повреждениях.

Второе — это все, что связано со взаимодействием страховой компании и СТО в части выдачи направления, согласования окончательной стоимости ремонта и контроля сроков и качества его выполнения.

ССТ: Каким образом проводится удаленный осмотр? Ведь важно исключить злоупотребления и при этом зафиксировать все повреждения.

О. Б.: С использованием мобильных устройств производится осмотр с привязкой к геолокации и времени проведения осмотра. Информация с места осмотра в автоматизированном режиме передается в страховую компанию. Программные решения

позволяют составить акт осмотра, описать повреждения транспортного средства, произвести фото- и видеофиксацию повреждений, зафиксировать необходимые данные: пробег автомобиля, показания прочих приборов. Кроме того, мобильные решения позволяют зафиксировать все аспекты, необходимые для проведения трасологической экспертизы: тормозные пути, поврежденные ограждения и прочие детали. Вся эта информация в онлайн-режиме доступна страховой компании.

ССТ: Какое решение используется для полностью автоматизированного электронного осмотра автомобиля?

О. Б.: Осмотр проводится в рамках Дела, создаваемого в SilverDAT 3 myClaim. Страховая компания сразу в режиме онлайн получает доступ ко всей информации для акцепта убытка и проведения расчета.

Причем эти этапы могут осуществляться параллельно, в фоновом режиме. По окончанию осмотра формируется весь пакет документов, необходимый страховой компании, дистанционно уже произведен расчет стоимости восстановительного ремонта и автоматически выдано направление на ремонт. При этом, если осмотр производится непосредственно на СТО, автомобиль может быть оставлен для проведения ремонта.

ССТ: Звучит, как фантастика…

О. Б.: По опыту работы наших европейских коллег, даже сама выплата, если владелец транспортного средства выбирает такую форму возмещения, может быть произведена на банковскую карту клиента непосредственно на месте осмотра или месте ДТП. Есть все технические решения для реализации такого процесса.

ССТ: Можно ли, используя ваше мобильное приложение, полностью доверить осмотр поврежденной машины самому клиенту — без участия эксперта?

О. Б.: Наши разработки позволяют самому владельцу транспортного средства зафиксировать убыток непосредственно на месте ДТП и передать всю необходимую информацию в страховую компанию. Здесь могут быть использованы и наши решения, и мобильные решения страховых компаний интегрированных с SilverDAT 3 myClaim.

Важно, чтобы владелец транспортного средства в каждый момент времени понимал, что происходит с его автомобилем. Это важно и для частных клиентов, и для владельцев и управляющих флитов — коммерческих автопарков.

Самое простое решение — это заполнение нескольких обязательных полей и фотофиксация транспортного средства и его повреждений по заданному алгоритму непосредственно с мобильного телефона.

Существует также возможность для владельца транспортного средства описать повреждения своего автомобиля. Для этого у нас есть модуль SilverDAT FastTrack, позволяющий составить акт осмотра с использованием упрощенной графики, при этом от пользователя не требуется особых профессиональных навыков автомобильного эксперта.

Есть вариант технологий, когда задействуется кол-центр страховой компании. В этом случае по телефону клиента инструктируют, что ему нужно делать. Он на своем мобильном устройстве выполняет предписанные действия и передает необходимые фотоматериалы. При этом в SilverDAT 3 myClaim автоматически формируется выплатное дело, в котором уже загружены фотографии и имеется информация об убытке и автомобиле. Вся эта информация становится доступна страховой компании. Это абсолютно цивилизованный путь общения страховщиков и их клиентов.

И дальше мы перекидываем мостик в

автоматизацию взаимодействия страховой компании, клиента и СТО.

ССТ: Какие задачи стоят в этой области?

О. Б.: Выдача направления на ремонт, сокращение сроков согласования, контроль сроков и качества самого ремонта.

Во-первых, все участники процесса работают в рамках одного дела SilverDAT 3 myClaim. После формирования электронного направления на ремонт СТО становятся доступны материалы дела и первичный расчет уже согласованный страховой компанией. Нет необходимости в повторном вводе данных и повторном создании калькуляции. Если нет скрытых дефектов, то нет необходимости в повторном согласовании.

Во-вторых, с точки зрения организации бизнес-процесса первичный осмотр может проводиться сразу на СТО с полноценной дефектовкой совместно экспертом независимой экспертной организации и сотрудником СТО. В этом случае прямо на этапе осмотра со страховой компанией согласуется объем повреждений, необходимые ремонтные воздействия, сумма страхового возмещения и автоматически выдается направление на ремонт. При наличии запасных частей автомобиль сразу поступает в ремонт.

ССТ: Что вы приготовили с точки зрения мониторинга самого ремонта?

О. Б.: Страховые компании проявляют сейчас большой и правильный интерес к мониторингу работы СТО с точки зрения сроков ремонта и его отдельных этапов и, в том числе, вовлечения в этот процесс клиента. С помощью SilverDAT 3 myClaim можно получать информацию о том, что происходит с автомобилем: что запчасти заказаны, что они пришли, что автомобиль на этапе сборки, что он готов к выдаче.

На сегодня страховые компании четко понимают, что для них приоритетным направлением является работа с теми станциями, где этот процесс систематизирован и налажен. Это является одним из важных критериев выбора станции технического обслуживания при осуществлении ремонта по ОСАГО. Критерии цены и качества могут быть несколько субъективны, можно выбрать низкую цену и проколоться с качеством. А вот сроки интересуют всех, и это объективный и контролируемый показатель.

С использованием мобильных устройств производится осмотр с привязкой к геолокации и времени проведения осмотра. Информация с места осмотра в автоматизированном режиме передается в страховую компанию. Программные решения позволяют составить акт осмотра, описать повреждения.

ССТ: Разрабатывая новые программы, какие KPI ставит для себя ваша компания?

О. Б.: Ответить на потребности рынка урегулирования убытков в автострховании и предоставить нашим существующим и потенциальным партнерам решения, позволяющие им больше зарабатывать. Во многом мы сами формируем тренды. Но у некоторых компаний от момента принятия решения до начала интеграции проходит несколько лет. Поэтому мы должны предвидеть потребности рынка и всегда работать на опережение.

ССТ: Какой основной тренд 2019 года?

О. Б.: Борьба за клиента. На первый план выступает качество обслуживания и сокращение времени урегулирования убытка. Мы готовы предоставить идеальные решения, которые обеспечат идеальное обслуживание. 2019 год будет годом массового внедрения новых технологий для экономии времени клиента в каско и в ОСАГО.