



## Ускоритель бизнес-процессов

СОВРЕМЕННЫЕ ДЕЛОВЫЕ ОТНОШЕНИЯ МЕЖДУ КОМПАНИЯМИ-ПАРТНЕРАМИ ПРЕДПОЛАГАЮТ ОБМЕН ОГРОМНЫМИ МАССИВАМИ ИНФОРМАЦИИ. СОТРУДНИЧЕСТВО СТРАХОВЫХ КОМПАНИЙ И АВТОДИЛЕРОВ – НЕ ИСКЛЮЧЕНИЕ. НЕКОТОРЫЕ СТРАХОВЩИКИ ПО СТАРИНКЕ ПЕРЕСЫЛАЮТ ПАРТНЕРАМ ДОКУМЕНТЫ С КУРЬЕРОМ. НО ЕСТЬ И БОЛЕЕ СОВРЕМЕННЫЕ РЕШЕНИЯ. ТАК, «ИНГОССТРАХ» ВНЕДРЯЕТ ТЕХНОЛОГИЮ, ПОЗВОЛЯЮЩУЮ ПРЕДЕЛЬНО УПРОСТИТЬ И УСКОРИТЬ ПЕРЕДАЧУ ИНФОРМАЦИИ И, СООТВЕТСТВЕННО, ПОВЫСИТЬ ОПЕРАТИВНОСТЬ И ЭФФЕКТИВНОСТЬ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

**П**роблемы быстрого обмена информацией между страховщиком и автодилером — это не просто вопрос удобства. На карту поставлено нечто большее, а именно само качество предоставляемых услуг и удовлетворенность клиентов. Если документы курсируют очень медленно, то страхователь вынужден неделями ждать, когда после наступления страхового случая его авто-

мобиль начнут ремонтировать. Это порождает негативное отношение клиента как к страховщику, так и к дилеру, осуществляющему ремонт. На сегодняшний день некоторые автоцентры, стремясь пойти навстречу клиентам, приступают к «страховому» ремонту их автомобилей еще до окончательного утверждения со страховой компанией перечня необходимых работ, но в этом случае разногласия могут воз-

никнуть уже во взаимоотношениях дилера и страховщика.

Удачным решением в современных условиях является внедрение электронного документооборота между дилером и страховой компанией: он позволяет сократить трудоемкость операций по составлению документов и многократно ускорить процесс их передачи и согласования. В частности, утверждение перечня ремонтных работ по

страховому случаю сокращается с нескольких дней или даже недель до считанных часов.

Попытки автоматизировать документооборот между страховщиками и автодилерами предпринимались уже давно. До сегодняшнего дня они преимущественно сводились к обмену именно документами, но это — только половина пути. Настоящий же электронный документооборот предполагает переход к обмену информацией в обобщенном виде. Ведь, работая с отдельными документами, специалист вынужден тратить время на изучение большого количества сопутствующей, не нужной ему информации. Если же обмениваться данными через специализированную программу, то у сотрудников появляется возможность отфильтровать ту часть, которая им нужна. Преимущества такого способа работы заключаются не только в скорости и удобстве, но и в том, что благодаря формализации всех процедур практически исключается человеческий фактор, минимизируется риск ошибки, снимается вопрос несовместимости форматов документов.

В настоящее время целый ряд разработчиков выходит на рынок со своими системами электронного документооборота, в которых страховщики и дилеры могут обмениваться информацией. В первую очередь это известная немецкая компания Audateх. Активно продвигаются и российские разработки в этой области. Основное отличие системы Audateх заключается в том, что в ней есть расчетная часть, то есть, кроме обмена

информацией, можно составлять калькуляцию ремонта автомобиля и оформлять заказ-наряды.

Вся информация хранится на серверах компании с организацией прямого доступа, а специалисты страховщика и дилера могут работать с программой в веб-интерфейсе. У некоторых бизнесменов такой механизм работы вызывает опасения за сохранность конфиденциальных данных, но страхи эти напрасны: данные передаются в зашифрованном виде, а технология опробована многими ведущими компаниями по всему миру. Алгоритм работы предельно прост: сначала эксперт осматривает внешние повреждения автомобиля, устанавливает предварительный перечень ремонтных работ и заносит их в программу вместе с необходимыми данными машины (название модели, VIN и так далее). Страховщик получает эти данные и выбирает станцию техобслуживания, на которой будет производиться ремонт. Затем машина направляется в ремзону, где окончательно диагностируются скрытые повреждения. Все эти данные поступают к страховщику, и он в течение нескольких часов может согласовать перечень необходимых работ или внести свои замечания. Благодаря такой форме взаимодействия клиент быстрее получит отремонтированный автомобиль, а дилер — платеж за ремонт от страховой компании.

Программа интегрируется со всеми распространенными информационными системами, используемыми в российских дилерских предприятиях, включая системы на

базе 1С. Некоторые сложности могут возникнуть лишь при интеграции с приложениями, которые являются собственными разработками технических центров, но и эти проблемы обычно под силу решить грамотным IT-специалистам.

К программе уже проявили большой интерес такие представительства автомобильных корпораций, как «Дженерал Моторс СНГ» и «Пежо Ситроен Рус». Сейчас система электронного документооборота в тестовом режиме используется ОСАО «Ингосстрах» в работе с рядом автодилеров в Санкт-Петербурге, Нижнем Новгороде и других городах. Эффект от внедрения уже очевиден: максимальный срок согласования по ремонту с этими компаниями составляет три дня, а средний — в течение суток. До конца года проект пройдет стадию отладки, и тогда воспользоваться преимуществами «полного» электронного документооборота смогут все партнеры ОСАО «Ингосстрах».

И:R

**не согласны?**

**есть что добавить?**

**напишите нам на [chiefeditor@abreview.ru](mailto:chiefeditor@abreview.ru)**

**заинтересовало?**

**подпишитесь [subscribe@abreview.ru](mailto:subscribe@abreview.ru)**

#### ОБ АВТОРЕ



■ кирилл сквородко

Родился 17 декабря 1961 года. В 1984 году окончил ВТУЗ-ЗИЛ (ныне Московский государственный индустриальный университет). С 1979 года работал на ЗИЛе, пройдя путь от рабочего до инженера и председателя совета научно-технического творчества молодежи (НТТМ). В начале 90-х занимался разработкой специальной автомобильной техники для МЧС. С 1997 года работает в ОСАО «Ингосстрах». Возглавляет инженерно-техническое управление департамента розничного бизнеса.

