



СИСТЕМА ЗА ОБСЛУЖВАНЕ И УПРАВЛЕНИЕ НА ЛИКВИДАЦИЯТА НА АВТОМОБИЛНИ ЩЕТИ SMARTCLAIMS

(Продължава от стр. 12)

По този начин може да се следи спазването на договорените условия при извършването на ремонтите. Освен това системата позволява да се сравняват условията на различните договори и за конкретен ремонт да се избира подходящият сервиз. Могат също така да се организират търгове между сервизите за поемане на конкретни ремонти. Търговете се осъществяват чрез разпространение на информация за предстоящи ремонти до избрани сервизи, обработка на събраните оферти от сервизите, анализ на резултатите и избор на най-добрата оферта.

□ **Оперативно следене и отчитане на дейността на служителите.** Чрез системата SmartClaiMS може да се регистрира и отчита дейността на служителите по завеждане на щети, извършване на огледи и изготвяне на калкулации. Също така може да се балансира натоварването на служителите, като натоварването се разпределя равномерно.

В управленската си част системата е предназначена за изготвяне на управленски и контролни справки и анализи, свързани с ликвидационната дейност. След като бъдат събрани от оперативната част, данните се превръщат в полезна информация чрез изготвянето на подходящи справки и анализи. Тази част от системата е предназначена за ползване от управленския персонал на застрахователната компания. Чрез внедряването на SmartClaiMS може да се постигне подобряване на ефективността на управленската и контролна дейност на компанията чрез **анализ на щетимостта** (в абсолютни и относителни стойности на брой щети и суми) по следните основни направления, както и в различни комбинации между тях:

- по марки, модели и години на производство на автомобилите;
- по групи части;
- по сервизи;
- по клиенти (корпоративни и частни);
- по региони;
- по агенции;
- по експерти;
- по видове застрахователни полици;
- по видове застрахователни събития;
- по видове документи за удостоверяване на събитието;
- по дати (сезони) на настъпване на събитието;
- по видове щети;
- по размер на щетите (могат да се групират както по брой позиции, така и по суми);
- по видове обезщетения (експертна оценка, сервиз, фактури);
- по статус на щетите.

Към изброените основни направления могат да се включат и други, стига да се осигури събирането на оперативни данни по тях. Изпол-

зването на натрупаната информация за анализ на дейността на компанията и подпомагане на вземането на управленски решения могат да доведат до реализиране на значителни финансови и организационни ползи за компанията. Натрупаният опит в България, както и опитът на Auto3P фирмите в други европейски страни показват, че е обичайно да се очаква реализиране на намаляване на размера на средната щета между 10% и 20% след първата година от внедряване на такава система в компанията.

Б. ОПИСАНИЕ НА ОСНОВНИТЕ МОДУЛИ НА СИСТЕМАТА SMARTCLAIMS

1. Оперативна част

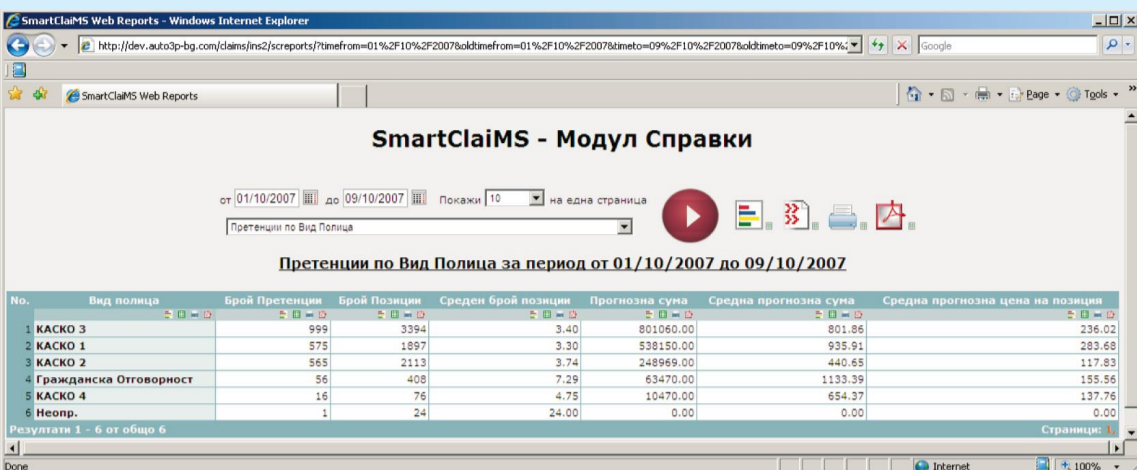
а. Завеждане на щети. Модулът е предназначен за първоначално завеждане на щети в системата. Завеждането се осъществява през интернет browser от цялата страна. Данните се съхраняват в централната база данни. Потребители с подходящи права попълват полетата за описание на щетата:

- I. номер на щетата;
- II. данни за събитието (дата, вид);
- III. данни за полицията (вид, номер, валидност, застрахователна стойност и др.);
- IV. данни за застрахованото лице (идентификационна информация);
- V. данни за пострадалото МПС (марка, модел, година на производство, номер на рама и двигател, ДК номер, вид, клас, група, цвят, кубатура, брой места, брой врати, товароносимост, предназначение и др.);
- VI. данни за застрахованото МПС по полици ГО (марка, модел, година на производство, номер на рама и двигател, ДК номер, вид, клас, група, цвят, кубатура, брой места, брой врати, товароносимост, предназначение и др.);
- VII. данни за собственика на МПС (идентификационни данни);
- VIII. избор на експерт, който ще извършва огледа;
- IX. отбелязване на липсата или наличието на различни видове документи, които съпътстват завеждането на щетата (например копие на лиценз за правоуправление, копие на талона на автомобила, копие на застрахователната полица, документ за алкохолна проба, документ от КАТ, удостоверяващ събитието, и др.).

б. Редакция на заведени щети. Тъй като при завеждането на щетите не е задължително да се попълват всички възможни полета, описващи щетата, то тези полета могат да се дописват и/или редактират впоследствие;

в. Въвеждане на описи. Въвеждането на данните от огледа (описите) се извършва от експертите по огледите и може да се осъществи по два основни начина:

I. Desktop - през интернет browser. По този начин се въвеждат описи, които преди това са били въведени на хартиен носител. Данните от хартиения носител се въвеждат чрез подходящ интерфейс в цент-



ралната база данни. Този начин на въвеждане е предназначен за:

1. Въвеждане на данни от външни огледи. При този вид огледи обикновено експертът, извършващ огледа, не разполага с технически средства, които да му позволят директно въвеждане на данните в централната база данни, както и разпечатване на въведената информация. Затова данните при външни огледи се въвеждат първоначално на хартиен носител и впоследствие се попълват в системата.

2. Агенции с относително малко натоварване. Местата, където интензивността на потока от клиенти позволява да се отдели повече време на оперативното обработване на щетата, данните могат да се въвеждат първоначално на хартиен носител и впоследствие да се попълват в системата. Тъй като мобилният вариант на въвеждане на данните през PDA Palm устройство изисква по-скъпо техническо осигуряване, то икономически не е целесъобразно той да се прилага в агенциите с малко натоварване.

3. В случаите, когато на местата, снабдени с мобилния вариант на въвеждане, има временно прекъсване на достъпа до централната база данни, се налага временно данните по описите да се въвеждат на хартиен носител. Впоследствие тези данни могат да се въведат в централната база данни както през desktop интерфейса, така и през PDA устройството.

II. Mobile - през PDA устройство. При този вариант данните се въвеждат чрез специално разработено приложение, което работи върху PDA устройство. При синхронизация на устройството данните за новозаведените щети се зареждат в локалната база данни, а данните от извършените вече огледи се извличат и се пренасят в централната база данни. По време на синхронизация софтуерът осъществява връзка с централната база данни през интернет.

д. Въвеждане и съхранение на снимковия материал по щетите. Снимковият материал за всяка щета може да се зарежда и съхранява в централната база данни. Този материал е достъпен впоследствие при редакция на описи, изготвяне на калкулация и анализи на данните.

е. Преглеждане и разпечатване на въведени описи. Въведените описи могат да се прегледат, редактират и разпечатват по всяко време от потребители с подходящи права.

ф. Избор на сервиз за извършване на ремонта. Системата поддържа база данни с информация за договорите с обслужващите сервизи, както и за общите условия на сервизи, с които застрахователната компания няма сключен договор за обслужване. Експертите имат възможност да избират подходящ сервиз за извършване на ремонта според общите условия на сервиза или специалните условия по договора. Също така системата позволява всяка конкретна щета да бъде подложена на тръжна процедура. При тази процедура описът на щетата се разпространява по електронен път до избран списък от сервизи. Тези сервизи попълват и връщат за разглеждане необходимите данни, чрез които може да се направи оценка и подбор на най-добрата оферта. Потребители с подходящи права оценяват офертите и по този начин избират подходящ сервиз за извършване на ремонта.

г. Автоматизирано калкулиране на щети. След приключване на огледа описът на щетата подлежи на калкулация. Експертите-оценители могат да използват директната връзка с електронния каталог MultiCat и електронната ценова листа на доставчици на части MultiPrice, за да извлекат оригиналните номера на автомобилните части, пазарните им цени, както и информация за нормовремената за труд по демонтажно-монтажни, ремонтни и бояджийски операции.

h. Редакция на калкулирани щети. След като са обработени първоначално през MultiCat и MultiPrice, калкулациите могат да бъдат редактирани от експертите оценители.

и. Преглеждане и разпечатване на калкулирани щети. Калкулираните щети могат да бъдат прегледани и разпечатвани по всяко време от потребители с подходящи права.

2. Управленска част

Управленската част на системата включва разнообразни релационни справки, отчети и анализи, свързани с щетимостта по различни показатели (виж общото описание на системата). Списъкът и видът

на справките, отчетите и анализите се допълва и променя непрекъснато в зависимост от изискванията на потребителите. Целта е да се осигури извличане на полезна информация от въведените данни. Подходящото използване на тази информация и предприемането на управленски действия на тази база води до повишаване на ефективността на ликвидационната дейност на компанията, както и до чувствително намаляване на размера на средната щета.

3. Администрация

Административната част на системата е предназначена за контрол и администриране на общите данни, които са необходими за нормалното функциониране на системата. През този модул потребители с административни права могат да редактират следните параметри:

а. Потребители и потребителски права. Въвеждане и редакция на идентификационна информация, описание на длъжността и ролята на потребителите, както и правата им на достъп до различните модули и данни от системата.

б. Агенции на застрахователната компания. Въвеждане и редакция на данни за агенциите.

в. Длъжности и роли. Описание на различните видове длъжности и роли на потребителите на системата.

д. Резервни части. Въвеждане и редакция на списъци с резервни части, които се зареждат като локална база данни в PDA Palm устройствата. Това са резервните части, които най-често фигурират в описите на щетите.

е. Технологични часове за автотенекеджийски услуги. Въвеждане и редакция на експертни нормовремена за АТУ на често срещаните детайли в зависимост от класа на автомобилите.

ф. Технологични часове за автобояджийски услуги. Въвеждане и редакция на експертни нормовремена за АБУ на често срещаните детайли в зависимост от класа на автомобилите.

г. Сервизи. Въвеждане и редакция на данни за сервизите. Тук се въвеждат параметрите на договорите със сервизите, както и общите условия на сервизи, с които застрахователната компания няма сключени договори за обслужване.