



Емил Димитров, управител на „АутоЗП България“ ООД

СИСТЕМА ЗА ОБСЛУЖВАНЕ И УПРАВЛЕНИЕ НА ЛИКВИДАЦИЯТА НА АВТОМОБИЛНИ ЦЕТИ SMARTCLAIMS

● **Механизми за реализиране на положителен финансов и организационен ефект в процеса на ликвидация на автомобилни щети чрез внедряване и експлоатация на системата**

Внедряването на нова информационна система в голяма компания, каквито без съмнение са застрахователните компании, обикновено е болезнен процес, свързан с промени в организацията на работа, временен дискомфорт на служителите, значително натоварване на управленския персонал, поемане на риск от страна на компанията, сериозна финансова инвестиция, както и повишаване на разходите за информационно обслужване. Именно поради тези причини е изключително важно да се направи предварителна оценка на очакваните положителни промени след внедряване на системата, както и на тяхното финансово изражение.

От гледна точка на своята роля и йерархичното им място в дейността на компанията информационните системи могат да бъдат разделени на няколко основни типа:

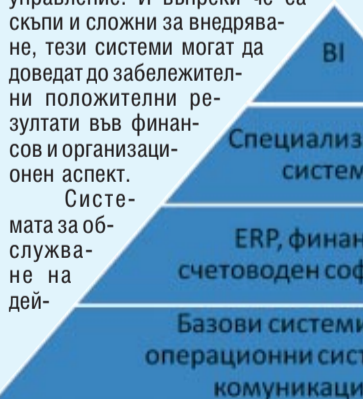
1. Критично важни системи, без които дейността на компанията би била невъзможна в съвременните бизнес условия. Такива системи в наши дни са хардуерното обезпечаване (персонални компютри, сървъри, периферия, комуникационни устройства и др.), комуникационната инфраструктура (телефони, интернет, мрежи и др.), офис приложението, антивирусната защита, електронната поща, системите за сигурност, слеждане и охрана, системите за съхранение на данни и т.н. Инвестициите и разходите за такива системи са неизбежни, тъй като без тях компанията не би могла да оперира изобщо. Обикновено по-голямата инвестиция в такива системи осигурява по-голяма надеждност, която пък е особено важна в този случай.

2. Системи за обслужване на основната дейност на компанията (ERP системи). Това обикновено са една или две големи софтуерни системи, чиято основна цел е да обхващат и обслужват работните, документните и финансовите потоци в компанията. В застрахователния бранш в България популярна система от този вид е ИНСИС на фирма „Фадата“. Към тази категория могат да се причислят и финансово-счетоводните системи, системите за управление на документооборота и др. Малките и средни предприятия биха могли да осъществяват своята дейност и без такива системи. Дори може да се каже, че често инвестицията и експлоатационните разходи за системите в този случай рядко биват оправдавани от предимствата, които получава компанията. Това обаче със сигурност не е така за големи предприятия, каквито са застрахователните компании. Въвеждането на ERP и финансово-счетоводна система изглежда неизбежно за застрахователната компания и правилният избор тук е изключително важен, тъй като преминаването към нова система от този вид е изключително скъпо и болезнено.

3. Системи за подобряване на оперативната дейност на компанията. Това са различни специализирани системи, които обслужват конкретни специфични дейности и работни потоци в компанията. Въпреки че не са критично важни за дейността на дружеството, тези системи са полезни и използването им води до реализиране на положителни финансови и организационни ефекти. Особено при големите застрахователни компании, където обемът на информацията е изключително голям, финансовите ползи от внедряване на такива системи могат да бъдат значителни. Примери за такива системи са системите за обслужване на връзките с клиентите (CRM), системите за управление на човешките ресурси, специализираните експертни системи и др. В това число попадат универсалният ката-

лог на авточасти MultiCat, системата за електронна търговия MultiTrader и системата SmartClaiMS за обслужване на дейността по ликвидация на автомобилни щети.

4. Системи за подпомагане на дейността по управление на компанията (Business Intelligence - BI). Този вид системи обикновено са предназначени за подпомагане на вземането на управленски решения чрез превръщането на множеството събрани данни в полезна информация. Това са модули за управленски справки, складове от данни, системи за статистическа обработка, системи за обобщаване, изследване и анализ на информацията и други. Когато обемът на данните е твърде голям, те трудно могат да се обхванат и анализират без специализирани софтуерни инструменти. Например показването на една или няколко обобщени таблици или графики по конкретен въпрос обикновено поражда след себе си още въпроси за причините за проявените стойности на наблюдавания параметър. Тогава се налага извличането на нови справки, които да отговорят на новите въпроси. Разбира се, не е трудно тези справки веднага да се поръчат на специалистите по информационни технологии в компанията. Но за получаването на резултата е необходимо време, с което ръководителите, вземащи решения, обикновено не разполагат. Освен това новите справки пораждаат и нови въпроси, за които отново са необходими справки. Получава се така, че в крайна сметка мениджърите вземат важни управленски решения на базата на ограничена информация. Именно за решаването на проблеми от такъв характер са предназначени системите за подпомагане на управленската дейност. Липсата на такива системи в компанията не може да се разглежда като критичен фактор. Но внедряването и правилната им експлоатация със сигурност биха подобрили качеството на управление. И въпреки че са скъпи и сложни за внедряване, тези системи могат да доведат до забележителни положителни резултати във финансов и организационен аспект.



ността по ликвидация на автомобилни щети SmartClaiMS попада в категорията на специализираните системи, които са предназначени за подпомагане на дейността на компанията. Освен това в процес на разработка е и Business Intelligence система за директни справки и анализ на данните от SmartClaiMS. Както за всички системи от последните две категории, за SmartClaiMS е характерно, че това е система, която не е критично важна за жизнеспособността на компанията, но използването ѝ може да доведе до реализиране на значителни финансови и организационни предимства.

По-конкретно, внедряването на системата SmartClaiMS позволява да

се постигнат спестявания от обема на обезщетенията, както и понижаване на административните разходи. Механизмите за това са следните:

Намаляване на размера на средната щета

Опитът на „АутоЗП България“ от експлоатацията на SmartClaiMS в застрахователните компании показва, че след въвеждането на системата се наблюдава намаляване на размера на средното обезщетение. Обикновено калкулациите, извършени през SmartClaiMS, са с около 10% по-ниска стойност. Ефектът на намаляване на размера на средната щета при експертната оценка може да бъде обяснен с използването на по-широка база за избор на цени на частите за подмяна. Както се вижда от приложената графика, колкото по-голямо множество с цени е обхванато, толкова по-голяма е вероятността в списъка с цени да попадне по-ниска цена. Тъй като в повечето случаи системата SmartClaiMS предоставя на експертите по-широка база за сравнение, отколкото използването на наличните търговски каталози на доставчици, то твърде често цените на частите в експертните, извършени със SmartClaiMS, са по-ниски.

и сервизите. Работейки с еднаква терминология и методика, експертите достигат забележителна еднаквост в пресмятането на обезщетенията, при това на по-ниски ценови нива. Нормално е да се очаква, че подобен ефект може да се получи и при сервизите, разбира се, отчитайки и факта, че цената на труда е различна в различните сервиси. Използването на системата дава възможност да се следят и контролират нивата на обезщетенията по сервиси, експерти, марки автомобили, агенции, клиенти и т.н. и да се откриват и коригират екстремните отклонения от нормата. По този начин с течение на времето се получава ефект на елиминиране на екстремните отклонения и общото ниво на обезщетенията намалява.

Понижаване на административните разходи чрез контрол и управление на дейността на служителите и на клоновата мрежа

Въвеждането на нова система в компанията неминуемо е съпрово-

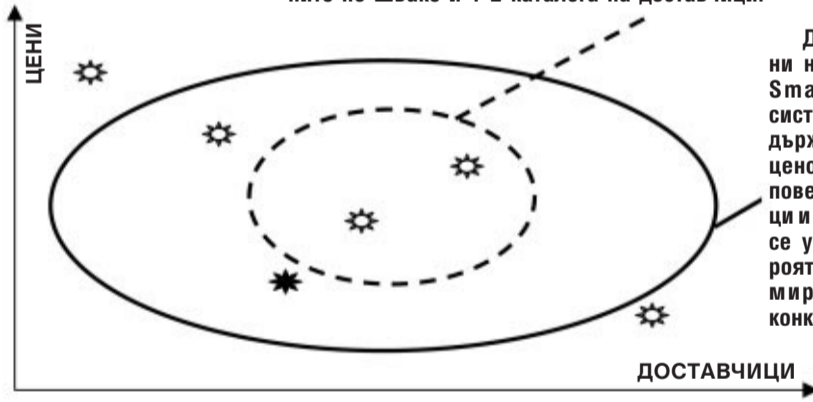


полицата и огледа, описа на уврежданата, калкулацията (ако има такава), история на развитието на щетата, снимков материал, свързани документи (ако са прикачени), други щети по същата полица, възлагателно писмо за сервиз, данни за автомобила и за притежателя на полицата и т.н.

Друга директна полза от системата е електронното въвеждане на данните по описите и калкулациите в реално време. Данните по описите могат да се въвеждат в електронен вид от всички клонове в страната в централната база данни веднага след като е приключен огледът. Това позволява незабавното обработване и анализиране на данните и изготвянето на калкулации веднага след въ-

веждане на описа в системата. Скоростта на достигане на данните до централния сървър е една и съща независимо от географското положение на клоната, в който се извършва огледът. По този начин става възможно експертните оценки за цялата страна да се приключват с калкулация най-късно до 48 ча-

Достъп до цени на части без използване на системата SmartClaims. Обикновено това са цените по Шваке и 1-2 каталога на доставчици.



Достъп до цени на части през SmartClaims. В системата се поддържат актуални ценови листи на повече доставчици и по този начин се увеличава вероятността за намиране на по-конкурентни цени.

Както се вижда, намаляването на размера на обезщетението се получава поради възможността за избор на по-ниска реална пазарна цена и не е за сметка на ощетените на клиентите.

Същият ефект, но със значително по-голяма абсолютна стойност, се получава и при прилагане на избора на цени на частите за обезщетенията в сер-

визи. Известно е, че много често сервизите обявяват нереално високи цени на вложените в ремонта части, като по този начин се опитват да компенсират недостатъчната нива на заплащане на вложения собствен труд. Международният опит при въвеждане на системи, изградени върху каталога MultiCat, показва, че при контролиране на цените на частите и заплащане на реалните разходи на труд застрахователите реализират ефект на намаляване на средната щета в размер на 20% до 30%.

Друг важен елемент, който води до реализиране на спестявания, е уеднаквяването на параметрите за пресмятане на обезщетенията и последващият контрол върху експертите

дено с промени в организацията на дейността, дискомфорт и временно намаляване на работоспособността на засегнатия персонал. Обикновено периодът на реорганизация, обучение и „свикване“ със системата протича в рамките на един месец след реалното ѝ стартиране. През първите 2-3 месеца след внедряването се очаква в системата да бъдат въведени промени по заявка и задаване на застрахователната компания, така че да бъде улеснена работата на служителите и да се повиши ефективността.

Източник на намаляване на административните разходи е улесняването на достъпа до информация за конкретна щета. Служителите, които имат необходимите права на достъп, могат да получат бърза информация за конкретна щета по всяко време. Информацията включва важни детайли от

са след завеждане на щетата. С директното въвеждане в електронен вид се реализира и спестяване на разходи за евентуално допълнително въвеждане на данните.

С въвеждането на SmartClaiMS може значително да се повиши скоростта на изготвяне на калкулациите. Щетите, за които е необходимо да се изготвя калкулация, постъпват в реално време при експертите оценители. Освен това самата калкулация се реализира за много кратко време (при над 90% от щетите времето за калкулация е под 5 минути). По този начин значително се съкращава времето, за което щетата бива окомплектована с готова калкулация. Статистиката от застрахователни компании, които вече ползват системата, показва, че един експерт спокойно се справя с разработването на 50 до 80 калкулации на ден.

@uto3p
Professional Parts Portal
www.auto3p-bg.com

София 1330, ул. „Гюешево“ №83,
Бизнес център „Сердика“, офис 422,
тел. (+359 2) 9208790