



# СИСТЕМА ЗА ОБСЛУЖВАНЕ И УПРАВЛЕНИЕ НА ЛИКВИДАЦИЯТА НА АВТОМОБИЛНИ ЩЕТИ SMARTCLAIMS

## А. ОБЩО ОПИСАНИЕ НА СИСТЕМАТА SMARTCLAIMS

Системата SmartClaiMS е предназначена за оперативно и управленско обслужване на дейността по ликвидацията на щети по застраховки „Каско“ и „Гражданска отговорност“ на застрахователните компании. Ползите от внедряване на такава система в една компания могат да се групират в две основни направления - подобряване и автоматизиране на оперативното обслужване на процеса на ликвидация, както и подпомагане на анализа и вземането на управленски решения на база на събраната полезна информация.

**В** оперативен план системата обслужва дейността по завеждане на щети, въвеждане на описи и генериране на калкулации по щетите. Тази система се грижи за събирането и съхранението на данните, които са необходими за изготвяне на справки и анализите от управленската част. Въвеждането в експлоатация на тази система позволява значително да се подобри оперативното обслужване на ликвидацията по следните показатели:

- **Скорост на завеждане на щетите.** Завеждането на щетите се облекчава значително, тъй като отпадат някои рутинни дейности, които отнемат значително време.
- **Избягване на грешки при завеждане на щетите.** Когато едни и същи данни се въвеждат на повече места, вероятността за допускане на грешка при въвеждането е много голяма. С намаляването на броя на местата за въвеждане на данни системата SmartClaiMS подпомага намаляването на риска от грешки. Освен това там, където е възможно, данните се въвеждат чрез избор от установени списъци, като по този начин рискът от допускане на правописна грешка е нулев.
- **Скорост на въвеждане на описите.** Въвеждането на данните по описите значително се ускорява чрез използването на модула за мобилно въвеждане чрез PDA устройство. Експертите, които извършват огледите, въвеждат данните чрез удобни менюта в PDA устройството и го правят значително по-бързо, отколкото биха го правили, ако ги описват „на ръка“.
- **Електронно въвеждане на данните по описите.** Данните по описите се въвеждат в електронен вид в централната база данни. Това позволява незабавното обработване и анализирание на данните и изготвянето на калкулации веднага след въвеждане на описите в системата. По този начин данните от цялата страна се събират на централния сървър в реално време.

No	Опис на претенциите	Кол.	П	СТЕПЕН	БОЯ	МАТ
1.	Облицовка з. броня	1		1		БОЯ
2.	Врати на багажник	1	п			БОЯ
3.	Влава ЕИ надпис з. капак	1	п			
4.	Панел з.д. (калник) 5 вр.	1		1		БОЯ
5.	Стоп десен полиране	1		1		
6.	Престилка задна	1		2		БОЯ
7.	Облицовка пр. броня	1		2		БОЯ
8.	Предна решетка	1		1		БОЯ
9.	Преден капак	1		1		БОЯ
10.	Фар десен	1	п			
11.	Ранка радиатор	1			2	БОЯ
12.	Радиатор воден	1	п			
13.	Калник преден д.	1		1		БОЯ
14.	Греда между роговете	1		1		БОЯ

□ **Унификация на терминологията, използвана за описване на щетите.** Описите на щетите се въвеждат чрез избор на позиции от предварително установени списъци на части. Тези списъци съдържат групите и имената на резервните части и могат да се редактират на административно ниво. По този начин се осигурява унификация на използваната терминология при изготвянето на списъците в цялата страна и по всички агенции на компанията.

□ **Скорост на изготвяне на калкулациите.** Системата SmartClaiMS е снабдена с модул, който позволява автоматизирано калкулиране на щетите. Системата работи в директен режим с електронния каталог MultiCat, както и със сървър за локални ценови листи MultiPrice. Това позволява описите да бъдат автоматично анализирани, да се открият верните оригинални номера на резервните части, пазарните им цени, заводските нормовремена за демонтаж и монтаж, експертни

Smart ClaiMS  
Комбиниран : Комбиниран 020

Опис на претенция | Калкулация на претенция | Изход

Приключени описи | Работни калкулации | Архив Приключени | Оферти

ПЕЧАТ

КАЛКУЛАЦИЯ НА ПРЕТЕНЦИЯ No: 0000021741 / 02.06.2007  
по застраховка КАСКО 1 No: P000000000000017538  
Автомобил: Volkswagen Golf 1994 [PK2368KK] [Група 1]

[ Автоматично определяне на параметри от MultiCat! ] [ Приключване на Калкулацията ]

Общи данни | История | Подмяна детайли | Монтаж - Демонтаж | Ремонт | Боядисване | Снимки | Документи

Добавяне на детайл

[ Търсене на детайл в MultiCat ]

Позиция:  Предна  Център  Задна  Цели  
 Ляво  Център  Дясно  Цели  
 Горне  Център  Долу  Цели

Група: Брони

Действие	Детайл
[ Добави ]	Предна броня
[ Добави ]	Облицовка пр. броня
[ Добави ]	Основа пр. броня
[ Добави ]	Спойлер пр. броня
[ Добави ]	Решетка пр. бр. - цяла
[ Добави ]	Протектор пр. броня (ролбар)
[ Добави ]	Аморт. пр. бр.
[ Добави ]	Кора под пр. броня
[ Добави ]	Датчик парктроник пр.
[ Добави ]	Лайсна пр. бр. - цяла

нормовремена за възстановяване и боядисване и други свързани с калкулацията стойности. След като се обработи по този начин, калкулацията може да се редактира и да се въведат необходимите корекции от експертите.

□ **Централизация на дейността по калкулиране на щетите.** Тъй като описите от цялата страна пристигат в реално време, то е възможно осъществяването на централизиране на дейността по калкулирането на щети. След като бъдат калкулирани в централния офис, готовите калкулации са веднага на разположение на агенцията, където е заведен описът.

□ **Унификация на експертната информация за изготвяне на калкулациите.** Директната връзка със системите MultiCat и MultiPrice позволява използването на единни източници на експертна информация по отношение на цените на резервни части и материали и нормовремена за демонтаж и монтаж, възстановяване и боядисване. По този начин експертите имат възможност да правят по-точни калкулации.

□ **Обединяване на данните от цялата страна.** Данните за заведените щети, описите и калкулациите, както и снимковият материал, се зареждат върху централен сървър. Това позволява незабавната им обработка и анализ.

□ **Оперативно следене на работата със сервизите.** В системата SmartClaiMS се въвеждат и следят данните от договорите със сервизите, както и данните от ремонтите, извършени в сервизите.

(Продължава на стр. 22)

Диана Евстатиева - член на УС на ЗПАД „Булстрад“ и генерален директор на Генерална дирекция „Застрахователни обезщетения“

## С @uto3p ИЗГРАЖДАМЕ СИСТЕМАТА SMARTCLAIMS ОТ САМОТО НАЧАЛО

**П**редвид стремежа на ръководството на ЗПАД „Булстрад“ за въвеждане на централизирано калкулиране и обработка на всички заведени в дружеството претенции по застраховки „Каско“ и „Гражданска отговорност“ и за ускоряване на процеса на ликвидация, служителите в Генерална дирекция „Застрахователни обезщетения“ приеха предизвикателството и заедно с колегите от фирма „АутоЗП България“ започнаха създаването и усъвършенстването на системата SmartClaiMS.

Практическото внедряване на системата в ЗПАД „Булстрад“ започна през месец март 2005 г. в Технически център на дружеството в София. Понеже към този момент системата SmartClaiMS практически беше още в зародиш, заедно с колегите от фирма „АутоЗП България“ ние започнахме нейното изграждане като функционалност и интерфейс от самото начало. С цел намаляване на ръчния труд при извършване на огледи на увредените МПС и ускоряване на процеса бе въведено използването на PDA (персонални дигитални асистенти) при извършването на огледите, като по този начин процесът значително се ускори и нивото на обслужване се повиши.

През 2006 г. системата SmartClaiMS бе въведена за експлоатация във всички агенции на ЗПАД „Булстрад“.

През 2007 г. започна усилената работа по разработката на „мениджърската“ част от SmartClaiMS - набор от подходящи универсални и специфични справки, даващи възможност за непрекъснат мониторинг на процеса на обработка на претенциите, и по вземане на съответните правилни управленски решения за коригиране и подобряване на дейността.

