

Емил Димитров - собственик на фирма „АутоЗП България“ ЕООД, и Борислав Василев - изпълнителен директор, през в. „Застраховател прес“

STMS (Smart Trade Management System)

- УМНАТА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ТЪРГОВИЯ



(Прогълъжение)

Петър Ангасаров:

- Какво се промени в работата на „Ауто ЗП“ през тези три години, откакто станехте изпълнителен директор?

Борислав Василев:

- Както споменах, познавам фирмата и нейните продукти доста преди да започна да работя за „АутоЗП“. Всъщност познавах добре разработката им „МултиКат“, която се разпространяваше на диск в застрахователните компании и която беше, струва ми се, първият продукт на фирмата на българския пазар.

Свидетел съм как след това лека-полека се развива нещата при тях. Разговоряли сме, срещали сме се многократно, обменяли сме идеи, така че, смятам, марка и отстраня, съм забелязвал тяхното развитие. И не съм крил възхищението си от това, което постигат. За мен е героизъм, без да преувеличавам изобщо, в днешно време с екип от 15 човека да създадеш конкурентен продукт на други подобни продукти, които са световно известни, наложени на пазара и създадени от фирми с по няколко хиляди души персонал. Да направим конкурентен продукт през 21 век, съобразен с българските условия, и дори да „бъеш“ на пазара световните продукти, т.е. да те предпочетат, това си е героизъм!

Как аз виждам развитието? Ами в „АутоЗП“ развитие винаги е имало. Фирмата си е поставяла някакви цели и ги преследва упорито, анализира внимателно ситуацията, мъчи се да изпреварва събитията, т.е. да предусети какво ще бъде нужно, но в някакъв период напред, а не какво е нужно в момента или какво е било нужно вчера, ама никой не се бил сетил.

Не, в „АутоЗП“ по-скоро се гледа напред и се търсят решения за проблеми, които дори още не са възникнали, но от натрупания през годините опит може да се очаква, че ще се проявят под една или друга форма.

Винаги е било така в тази фирма и аз не намирам някаква разлика в развитието и след моето включване в екипа. Просто се намесих, така да се каже, в пъзела без никакви стреснения, намехих си мястото и заедно правим същите неща. Надявам се в бъдеще да ги правим по-добре. За себе си лично аз виждам полза, дано и фирмата има полза от моето присъствие тук.

Емил Димитров: - Може би за Борислав Василев, постъпвайки във фир-



мата и съпоставяйки нещата само в началото и сега, е малко по-трудно да забележи разликата. Аз ще кажа къде е основната разлика. По-горе вече казах как се подобриха организационно нещата в „АутоЗП“ след неговото постъпване. Това е факт.

Постигната е и друга важна цел, или поне вървим в правилната посока за постигането ѝ: това беше хаосът в разработването на продуктите. Истината е, че ние разработваме много нови неща. Фирмата ни прави това не по поръчка, ние създаваме нови неща и ги предлагаме на пазара. Много от тези нови неща, въпреки че ги представяхме и писахме за тях, не успяха да се реализират обаче. Но непрекъснато създаваме и продукти, които са добри за пазара и търсенето им го доказва.

Преди да дойде г-н Василев, съществуваше относителен хаос в тази част от дейността ни. Впускахме се в различни посоки, харчехме ресурс в едни или други разработки, които в даден момент се оказваха недостатъчно ефективни.

След идването си Борислав Василев успя да създаде по-добра организация в цялостната дейност на фирмата, с което бе постигната и по-адекватна организация в планирането на разработките, в развойния процес.

Сега вече разполагаме с по-канализиран процес на развой, с по-дефинирани продукти, с по-фокусирано развитие на конкретни неща, които с по-голяма сигурност биха получили пазарна реализация по-нататък.

Петър Ангасаров:

- Свидетели сме през годините как се развивахте и как растеше интересът на застрахователите

към вашите продукти и иновации. Какво ви задържахте на гребена на вълната досега? И какво ново, ако не е все още само вътрешна информация, подготвяте за пазара?

Емил Димитров:

- Преди 12 години създадохме система, която не съществуваше на българския пазар. Систеმა за управление на процеса по ликвидация на щети, която беше необходима по простата причина, че застраховането на автомобили в България заема огромна част от пазара, някъде около или над 80 на сто.

Петър Ангасаров:

- Открих време е така и затова г-н Румен Янчев казва, че българското застраховане е автомобилно застраховане.

Емил Димитров:

- Точно така. И това е лошо. По същество то означава, че другият бизнес, извън автомобилното застраховане, е нищожен.

Петър Ангасаров:

- На какво се дължи това според вас?

Емил Димитров:

- Една от причините се дължи на факта, че автомобилното застраховане „върви“ сравнително лесно покрай задължителната застраховка „Гражданска отговорност“. В известен смисъл държавата, която принужда хората да купуват тази застраховка, е продавачът. Много е лесно да лежиш на това задължение на гражданите и да получаваш комисиони. Също покрай това задължение се развива и автомобилният пазар, за което допринеса относител-

но евтиното „Каско“ - един допълнителен стимул покрай „Гражданска отговорност“, и кражбите. Затова в общи линии се развива автомобилното застраховане. Ако държавата въведе задължение хората да си застраховат домовете срещу природни бедствия, щеше да се развие и имущественото застраховане. Някой ден сигурно и това ще стане, но в момента ситуацията е такава. Ние не искаме просто да отрежем някакъв дял от съществуващата баничка, а самата баничка да направим по-голяма.

Славимир Генчев:

- Ще си позволя да изразя известна доза несъгласие с изречението от вас мнение. Няма застраховател, предимно от по-старите поколения, с когото съм разговарял и който да не е споделял, че при застрахователната дейност всеки ден се сблъсква с нови и нови проблеми и че разработването на нови застраховки е не само предизвикателство, но и истинско творчество.

Петър Ангасаров:

Помня преди години бумът, който направи точно „Булстрад“ с една евтина, много добре обоснована актюерски и струваща на клиента само 25 лв. застраховка „Домашно имущество“, за която дружеството получи големата награда на изложението „Банки, инвестиции, пари“ в Пловдив. Даже в дружеството хем се дразнеха, хем се подсмиваха, че впоследствие от друга компания започнаха да предлагат подобна застраховка.

Емил Димитров:

- Не съм специалист в

тази сфера, но съм брокер, но може би проблемът е в брокерите и в предлагането на продуктите. Поне на мен отстраня така ми изглежда. Все пак това е област извън нашите компетенции, просто само една скоба отворих.

Главното е, че на пазара се чувстваше необходимост от система за управление на процеса по ликвидация на щети, защото голяма част от пазара в България принадлежи на автомобилното застраховане. Освен всичко друго имаше нужда и от оптимизация на разходите, свързани с процеса по ликвидация на щети. Като фирма ние открихме тази ниша, видяхме, че има нужда от сериозно управление на този процес, създадохме системата - и излязохме прави.

Оказа се, че наистина има нужда от подобна иновация и съответно пазар за този продукт, който усъвършевстваме през годините. Много сме благодарни на г-н Румен Янчев и на г-жа Диана Евстатиева от „Булстрад“, защото те най-напред ни повярваха, още през 2004 г., заявявайки убедено: „Да, от такава система има нужда!“

И ето че след 12 години ние продължаваме да работим с тях и не само с тях, разбира се. Но те първи ни приеха и се убедили, че чрез тази система могат да спечелят във вид на по-добра организация на работата по ликвидацията на щети и много по-добро, по-бързо и по-качествено обслужване на клиентите. Това беше първият етап - разработването на система за управление на процеса по ликвидацията на щети.

След това се пренесохме в една друга сфера - комуникацията между различните субекти, свързани с процеса на ликвидацията на щети. Това са застрахователите, брокерите,

доставчиците на авточасти и сервизите. Не само в България, така е по цял свят: съществува и различните бизнеси, когато не са докрай прозрачни в дейността си, едно „влячение“ да не казват всичко докрай и да крият нещо, за да се възползват в един или друг момент от тази непрозрачност.

Много се говори за договорите между застрахователите и сервизите, за ниската ценова ставка на труда. Твърди се гръмогласно: „Ние работим евтино!“ Не е вярно, те не работят евтино. Нещо повече: те не могат да работят евтино. Ако в България нещо се увеличава сериозно, това е цената на труда. Въпреки че България е бедна страна, най-много у нас се увеличава цената на труда. Става така, че се сключват договори на „лониски“ цени, просто за да сключат договор, защото някой се отчита по този показател, като после „избиват“ загубите от тези „лониски“ цени през други места - например през материалите по ремонтите дейности, през авточасти, през бои, през количество труд и т.н.

Когато се появи системата, тези неща започват да стават прозрачни, видими, сравними. И така застрахователите, които плащат, имат възможност да сравняват един сервиз с друг сервиз, един ремонт с друг ремонт. Тогава започва да става сложно за сервизите, но не и за добрите сервизи, а за онези, които нещо крият. В момента работим с повече от 700 (седемстотин) сервиза и не повече от 5-6 не са доволни от начина на договаряне със застрахователите, с комуникацията между едините и другите.

Следващият елемент, който въведохме, е системата за търговия с резервни части. Защо това е важно? Защото както 80 на сто от застрахователния бизнес в България е автомобилно застраховане, така 40 на сто (в скоба ще вметна, че според Румен Янчев числото е 50 на сто, поне за „Булстрад“ е така) от обема на щетата се пада на резервните части. Това е огромна част, ето защо контролът върху тези 40-50 на сто е изключително важен. Там е мястото, където могат да се направят спестявания, където човек трябва да обърне повече внимание, където трябва да има строг контрол.

Ние направихме система, която позволява на застрахователните компании и на сервизите да работят с цени на части, които са актуални и реални в момента на пазара.

Как се прави това? Когато възникне някаква щета и има нужда от части, които трябва да се подменят според експертите, извършили оглед и установили уврежданията, се стартира търг за авточасти. Пуска се този търг на пазара и без никакви ограничения всички участници, които биха искали да участват в процедурата, могат да дадат оферти. Няма оправдания от рода на: „Аз работя с този!“ „Аз работя с този!“ „Този ми обеща едно“, „Онзи ми е обещал друго!“ Няма таква неща.

Абсолютно всички доставчици могат да дадат оферти! Това е полезно за купувача. Естествено е той да предпочита да работи с един или друг партньор, но защо да не види офертите на останалите? Може пък да има по-добра. Не е дължен да отиде и да си купи по-евтината част, нека да си купи от онзи доставчик, който си е избрал, но нека да види и офертите. Защото тези оферти са реални, те са от днес, в момента. В момента - и цената, и отстъпката, и условията на доставката, и наличността, и срокът.

Много често тези оферти са доста по-различни от посочените в ценовите листи. Има много сериозна мотивация на продавачите да предлагат цени, различни от ценовите си листи. Един пример: има залежала складова наличност от дадена автомобилна част. В ценовата листа на търговеца тази част струва 1000 лв. Но той трябва да се освободи от нея. И за да се освободи от нея, готов е на много голяма отстъпка. Случвало се е да видим отстъпки в размер на 60-70 на сто, т.е. на огромни отстъпки за някои конкретни детайли.

Продавачите са доволни, защото виждат какво се търси в момента. Те може да не подават оферти, но се информират какви са нуждите на пазара. Над 70 доставчици участват в този пазар и системата ги обхваща. Системата ни е създадена така, че работи много коректно.

Славимир Генчев:

- Как сте я нарекли?

Емил Димитров:

- Това е умна система за управление на търговия, или STMS - Smart Trade Management System. Много години сме мислили как да създадем такава система. Първата ѝ версия е от 2000 г. Тогава имаше опити за ползване на системата от Daru Car. След това преминахме през няколко версии на системата с различни модификации, опитахме се да я предложим на пазара. Докато накрая „хванахме“ как се

прави това в България. Преди две години направихме системата така, че пазарът най-сетне я прие. Каква е тайната? Тайната е както да бъдат обхванати всички участници в процеса, така и всички да бъдат със защитени интереси. Ние защитаваме интереса на доставчиците, на сервизите и на застрахователните компании, които са крайните платци. Как са защитени техните интереси в системата? Първо, интересите на доставчиците: никой не може да вижда техните оферти, докато тече търгът. Той има фиксиран срок. Всеки ден в 11.00 часа изтичат търговете от предния ден. Доставчиците знаят, че до 11.00 часа днес те трябва да са си подали офертите, защото тогава изтича предният търг.

Славимир Генчев:

- Тази система вероятно може да се приложи и в други сфери, не само при авточастите?

Емил Димитров:

- Ние искаме сега да я предложим за ползване при търговия със строителни материали и лекарствени средства. Предложихме на



Министерството на здравеопазването такава система. Ще вметна само, че министерството изгради друга система, която обаче, убеден съм, няма да проработи. Може друг път да поговорим по темата защо тя няма да заработи.

Интересът на доставчиците е защитен, защото никой не може да спекулира с техните оферти. Те дават оферта, която стои затворена, докато не приключи търгът, а след като той приключи, никой вече не може да си променя офертата. Обратно казано, мандатото хлובה и чак тогава офертите се отварят към другите участници, към купувачите. Второ, защитен е и интересът на сервизите. През системата те получават

своята отстъпка от цената на авточастите, без тя да се разкрива пред застрахователните компании. Не е и необходимо, това е тежен бизнес с доставчика. Те си имат собствена отстъпка от цената на частите. Това е традиция, бизнес авторитет, които са изградили помежду си сервизът и конкретният доставчик. Застрахователната компания е отделно. Сервизът работи с много застрахователи, автопаркове, отделни клиенти. Затова тези неща не се разкриват на крайния платец, т.е. на застрахователната компания. По този начин ние защитаваме интереса на сервиза като участник в процеса. Затова сервизите се включват в системата. Те знаят, че ще получат това, което трябва. Ако доставчикът направи отстъпка, няма нужда това да се разкрива пред застрахователната компания, няма нужда от договори като този: „Ще си делим отстъпката в съотношение 50 на 50“, каквато е масовата практика напоследък. Едно такова правило, такъв един договор стимулира злоупотреби и корупция. Защото, ако сме се уговорили да делим наполовина, аз имам интерес да скрия кол-

кото е било отстъпката, било цената. И доста често някои хора постъпват по подобен начин. Тогава издадените проформа фактури, без да са фалшиви в буквалния смисъл на думата, не показват реалните стойности. Smart Trade Management System елиминира тези възможности за злоупотреба.

Защитен е интересът и на застрахователната компания, която също получава своята отстъпка. Доставчикът дава отстъпка на застрахователната компания и на сервиза. Застрахователната компания вижда само своята отстъпка, докато сервизът вижда и двете, защото трябва да знае какво да фактурира на застрахователя. Най-голямата полза и защита на интереса на застрахо-

вателната компания е, че тя разбира какви са реалните цени на автомобилните части на пазара в момента, без посредник, и то цените, на които ще се сключи сделката. Това е огромно предимство за застрахователните компании.

Така че са защитени интересите на всички страни, на всички участници в процеса. Такава тристранна схема на търговия - купувач, доставчик и наблюдател в лицето на застрахователната компания - другаде досега не сме видели. Смятаме, че в това отношение сме уникални. И вероятно не само в България. Ето защо ще направим опит да разпространим системата извън България, а тя може да има приложение и в други сфери извън автомобилните части. Системата вече работи, досега са проведени повече от 10 000 търга. Освен това тя работи ефективно и показва огромни спестявания от авточастите.

Обаче има застрахователни компании, които изпитват все още съмнения спрямо системата. Неизвестно защо. Това може би се дължи на корупционен натиск вътре в дружествата, не изключваме и такава възможност.

Петър Ангасаров:

- Радваме се, че по ваша инициатива осъществихме тази среща и този разговор, защото системата с търговете наистина е нещо уникално като постижение.

Емил Димитров:

- В момента „Уника“ и „Дженерал“ използват STMS, интересът към нея от страна на „Булстрад“ също е голям. Надявам се всички да разберат, че това е правилният начин за търговия, който означава компаниите да имат бърз контрол върху разходите си и да реализират сериозни спестявания. И компаниите постигат спестявания до 10-15 на сто при всяка щета! Ако съответната компания има 40 хиляди щети годишно, те представляват издръжката ѝ за цялата клонова мрежа за година. Но спестяването не става за сметка на това, че някой някога ще изльбже, а за сметка на повече информация, за сметка на по-добър контрол.

Борислав Василев:

- STMS е много интересна и от друга гледна точка. Тя позволява да се извършват неманипулирани наблюдения върху пазара, наблюдения върху пазарните процеси, наблюдения върху начина или начините на търгуване. Вследствие

на тези наши наблюдения (пък и не само наши, тъй като те станаха достояние на партньорите и клиентите ни) бяха развенчани много митове в търговията с авточасти, които битуват в България. Един е от тях е митът, че цената на частите, закупени от официалните вносители и сервизи, са по-скъпи от алтернативните. Оказва се, че това не винаги е така. Същото се отнася и за друг мит: че алтернативните части задължително са по-скъпи от употребяваните. Също не винаги е така. Имаше натрупани достатъчно доказателства.

Славимир Генчев:

- Наблюденията ви вече имат статистическа значимост и на тяхна основа могат да се правят съответните изводи?

Емил Димитров:

- Да, могат да се правят изводи. Натрупана е сериозна база с информация и е много малка вероятността да стане грешка. И други митове бяха развенчани: че всички алтернативни части могат лесно да се намерят на пазара, относно сроковете на доставка, относно качеството... Всички тези детайли изпъкват и ние разполагаме с информация, която ни позволява да анализираме процесите в дълбочина. И колкото повече стават участниците на пазара, толкова по-прецизна става информацията ни.

Това само по себе си също е особено ценно. Като оставим реалистичната крайна цена, всички знаем, че стремейт към монополизъм е присъщ на всяко човешко същество, съответно фирма, компания и т.н. Нашите наблюдения и скъсяването на целия процес дават възможност на всеки да си направи съответните изводи за пазара на авточасти и да прецени кое в каква посока се движи. Информацията е реална и достоверна и всеки може да я анализира, особено нашите клиенти, които имат реален поглед върху своята търговия с авточасти и могат да си правят изводи и на тази основа да предприемат едни или други стъпки, за да се подобри нещата, или най-малкото да си изяснят защо се е случило едно или друго нещо в бизнеса им.

А с тези, които не са наши клиенти, можем да споделим някои обобщения въз основа на богатия си опит. В търговете има доста участници, като средно се появяват между три и пет предложения на час от различни доставчици, така че всеки клиент застраховател, т.е. краен платец, има възможност да избира между трима или дори петима доставчици. Понякога са и повече, може да стигнат и до десет, но винаги има поне трима, което е хубаво и полезно, наистина пазарно положение.

Ние сме подсилили възможност за комуникация между автосервиза, който се вижда от наблюдаващата уникална трета страна, както е при нас, и доставчика на авточасти. В един процес на поръчка винаги съществуват някакви неща, които остават скрити. Експертите звънят по телефона на едно, две, три места, питат за някакви

части - и всичко това остава в тайна, никъде не се записва, въобще няма индикация какво точно се е случило.

В нашата система е заложено чат, чрез който всеки частник може да контактува и да отправя запитвания. Всичко, което мине през системата, остава в историята. Заинтересованата страна може да провери тази история и да види какъв е бил мотивът на някого да приеме една по-скъпа част, а не е сложил най-евтината. Има и такива случаи. И причината. Може по-евтината да не е паснала добре, понякога е сгрешена, понякога просто липсва или срокът на доставка е много дълъг и се налага да се сложи другата. Има обективни причини - гаранция, сертификати, качество, срокове на доставката. Всичко, каквото е необходимо, минава през системата и се вижда. Ако цената в дадени случаи не е водец фактор, винаги има други причини и мотиви, които остават в историята на търга.

Системата се явява като добър инструмент, който позволява да се види как се развива процесът на поръчка на авточасти. Авточастите са сериозен разход за застрахователя. Ако приемем, че 30-40, дори 50 на сто от стойността на една автомобилна щета се пада на частите, можем лесно да си представим за какви огромни суми става дума.

Преди появата на тази търговия на пазара нямаше друг начин за контрол освен физическо преглеждане на файлове - казвам го като човек, който е вършил подобна проверка или е викал одитор да я направи. Представете си в компания, която има 50 хиляди щети годишно, от които 40 хиляди са автомобилни, по какъв начин биха могли да се направят съответната проверка и да се анализира нещата. Това е трудно, скъпо, бавно, ненадеждно. Докато STMS позволява във всеки момент да се направи справка за период отпреди три години как е търгувана една част по един или два щета. И всеки може да носи своята отговорност, т.е. мениджмънтът на компанията може да делегира права на служителите си, без да се притеснява, че действията им може да останат в санка. Има яснота, има отговорност, има начин да се провери всяка стъпка, всяко действие.

В системата ни има опции за справки. С няколко натискания на бутон може да се получи справка за определен служител, който е проверявал търговете и е одобрявал влягането на някакви части. И тук не говорим за някаква едва ли не полицейска функция, а за това, че застраховател и клиентите биха могли да делегират по-големи права по този начин, защото всеки знае, че когато съществува обективна система за контрол, хората стават по-отворни.

Славимир Генчев: - Фактически STMS има и дисциплинираща функция.

Емил Димитров:

- Абсолютно.