



ПЕРСПЕКТИВА

VII Международный
Ялтинский форум участников
страхового рынка

Тема доклада:

«ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ ТЕХНИЧЕСКОГО АССИСТАНСА ДЛЯ СТРАХОВЫХ КОМПАНИЙ УКРАИНЫ».

Хить Александр Анатольевич
Генеральный директор
ООО "Ассистанская компания
"Украинская служба помощи"
тел. 8 067 630 70 88
e-mail: ax@uaskiev.com

АСИСТАНСЬКА КОМПАНІЯ

УСА

УКРАЇНСЬКА СЛУЖБА ДОПОМОГИ

**АССИСТАНСКИЕ КОМПАНИИ УКРАИНЫ
ВИДЫ УСЛУГ**

№ п/п	Название компании	Город	Вид услуг	
			Медицинский ассистанс	Технический ассистанс
1.	“Альфа-Ассистанс”	Киев	+	+
2.	Albur S.R.O.	Киев	+	+
3.	Ассистанс сервис	Запорожье	+	
4.	“Гарант Ассистанс”	Киев	+	+
5.	«Гарден»	Севастополь	+	+
6.	“Дедал Сервис”	Киев		+
7.	Декра	Киев		+
8.	«ИФ- Ассистанс»	Киев	+	+
9.	«Интер Ассистанс»	Киев	+	+
10.	“СОС Сервис-Украина”	Киев	+	+
	«Страховой ассистанс»	Донецк	+	+
11.	“Транспортный ассистанс”	Киев		+
12.	АК «Украинская служба помощи»	Киев	+	+
13.	“Эксперт-сервис”	Киев		+
14.	“Эл. Ай. Си. Ассистанс”	Киев		+
15.	CORIS Украина	Киев	+	+
16.	ECLIS	Киев	+	+

АССИСТАНСЬКА КОМПАНІЯ

 УКРАЇНЬСЬКА СЛУЖБА ДОПОМОГИ

ВАРИАНТЫ СОТРУДНИЧЕСТВА СТРАХОВОЙ И АССИСТАНСКОЙ КОМПАНИИ

- СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ ОТДАЕТ НА АУТСОРСИНГ ОРГАНИЗАЦИЮ АССИСТАНСКИХ УСЛУГ;
- СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ СОЗДАЕТ ВНУТРИ КОМПАНИИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕЕ АССИСТАНСКИЕ УСЛУГИ;
- СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ СОЗДАЕТ ОТДЕЛЬНУЮ ДОЧЕРНЮЮ АССИСТАНСКУЮ КОМПАНИЮ.

1 ИНФОРМАЦИОННЫЙ АССИСТАНС

1.ИНФОРМАЦИОННЫЙ АССИСТАНС

- прием и фиксация звонка Кол-центром ассистанской компании;
- идентификацию страхователя, вызов на место ДТП экстренных служб: ГАИ, МВД, МЧС, скорой медицинской помощи и оказание экстренной помощи на месте происшествия;
- разъяснение страхователю его прав и обязанностей при наступлении страхового случая и рекомендации о порядке его дальнейших действий в соответствии с законодательством Украины;
- консультации по медицинским и техническим вопросам и справочная информация специалистов Кол-центра;
- передача срочной информации страхователя телефоном факсом, электронной почтой.

2 АДМИНИСТРАТИВНО-ПРАВОВОЙ АССИСТАНС

- услуги аварийного комиссариата;
- проведение оценки ущерба и составление калькуляции стоимости восстановительного ремонта автомобилей
- юридические услуги и услуги по представительству и защите;
- получение необходимых документов и формирование выплатных дел в соответствии с требованиями страховых компаний.

ТИПОВАЯ ПРОГРАММА ТЕХНИЧЕСКОГО АССИСТАНСА УКРАИНСКИХ АССИСТАНСКИХ КОМПАНИЙ

3 ТЕХНИЧЕСКИЙ АССИСТАНС

- техническая помощь для автомобилей на месте поломки или ДТП;
- эвакуация автомобилей;
- организация стоянки аварийных автомобилей;
- организация сервисного обслуживания и восстановительного ремонта автомобилей;

4 ПЕРСОНАЛЬНЫЙ АССИСТАНС

- организация проживания в гостинице;
- бронирование билетов.

**СРЕДНЯЯ СТОИМОСТЬ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОГО АССИСТАНСА
В РЕГИОНАХ УКРАИНЫ**

№ п/п	УСЛУГА	ГОРОДА МИЛЛИОННИКИ	ГОРОДА ОБЛАСТНЫЕ ЦЕНТРЫ	ГОРОДА ОБЛАСТНОГО ПОДЧИНЕНИЯ
1	ЭВАКУАЦИЯ	4 - 7 грн. \ км. + 150-250 грн.	3-4 грн. \ км. + 120 грн	2-2,5грн.\ км. 50-80 грн.
2	ТЕХПОМОЩЬ*	Вызов 50 – 100 грн. + 50-80 грн.\час	Вызов до 80 грн. + 40-50 грн.\час	Выезд 50 грн. 20 -30 грн/час
3	АВАРИЙНЫЙ КОМИССАР	200 грн. + 2 грн/км	200 грн. + 2 грн/км	150-200 + 2 грн.\км.
4	ЭКСПЕРТНАЯ ОЦЕНКА УЩЕРБА	420-700 грн.	300- 500 грн.	300- 500 грн.

* Принцип оплаты услуг значительно отличается у различных компаний.
Например некоторые компании предлагают оплатить только
фиксированную стоимость вызова и стоимость проезда к месту поломки.

**ВОЗМОЖНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ УСЛУГ
ТЕХНИЧЕСКОГО АССИСТАНСА В ОБЛАСТЯХ УКРАИНЫ**



- достаточено представлені технічні провайдери
- недостаточено представлені технічні провайдери

**СОВРЕМЕННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К РАБОТЕ
АССИСТАНСКОЙ КОМПАНИИ**

- КВАЛИФИЦИРОВАННЫЙ ПЕРСОНАЛ;
- ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ КОЛ-ЦЕНТРА И СЛУЖБ ТЕХНИЧЕСКОГО АССИСТАНСА;
- СОЗДАНИЕ РАЗВЕТВЛЕННОЙ НАЦИОНАЛЬНОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ СЕТИ ПРОВАЙДЕРОВ;

1 АЛАРМ-ЦЕНТР УСД 24/7/365

- Аларм-Центр работает - 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году.

2 СЛУЖБЫ КОМПАНИИ

- Центр страховых экспертиз
- Служба аварийных комиссаров
- Служба эвакуации и технической помощи

3 ПЕРСОНАЛ КОМПАНИИ

- Эксперты-оценщики
- Аварийные комиссары
- Юристы
- Врачи координаторы
- Водители-механики машин техпомощи
- Водители эвакуаторов

4 АЛГОРИТМЫ РАБОТЫ

- Прием и фиксация звонка
- Идентификация страхователя
- Сбор информации согласно опроснику
- Проверка программы обслуживания и лимитов
- Картографический поиск
- Организация и оплата услуг
- Занесение информации в Корпоративную базу данных
- Передача информации в страховую компанию

5 ТЕХНОЛОГИИ АЛАРМ-ЦЕНТРА

- Внутренняя АТС
- подача PRI (цифрового) потока
- Многоканальные телефонные линии
- Одновременно до 30 входящих звонков
- Альтернативные CDMA каналы связи
- Возможность расширения количества рабочих мест
- Линии 8 800, мобильная связь
- Генератор бесперебойного электроснабжения
- Скорость ответа на входящий звонок 3-5 секунд
- Ведение статистики по работе Аларм-Центра

7 БАЗЫ ДАННЫХ ПОСТАВЩИКОВ УСЛУГ

Более 3500 поставщиков услуг и контрагентов по Украине:

- Многопрофильные и специализированные СТО
- Эвакуаторы
- Службы технической помощи
- Службы аварийных комиссаров
- Экспертные компании
- Юридические фирмы
- Медучреждения
- Городские больницы скорой медицинской помощи

**ТЕХНИЧЕСКИЙ АССИСТАНС В
ООО «АК « УКРАИНСКАЯ СЛУЖБА ПОМОЩИ»**

6 ПРОГРАММЫ

Корпоративное программное обеспечение (КПО)

- Экспорт бордеро в КПО
- Ведение электронного досье по каждому клиенту
- Формирование и просмотр отчетов по урегулированным случаям
- Статистика и анализ Интерактивные базы данных провайдеров (ИБД)
- Хранение подробной информации о провайдерах
- Обновление информации о провайдерах в режиме online
- Доступ клиентов к ИБД Картографические программы
- Поиск места расположения клиентов по Киеву, Киевской области и Украине
- Определение маршрута движения
- Расчет кратчайших расстояний

8 ТЕРРИТОРИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

- Вся территория Украины, включая автомобильные трассы; Страны Европы и СНГ.

АСИСТАНСЬКА КОМПАНІЯ
УСА
УКРАЇНСЬКА СЛУЖБА ДОПОМОГИ