



Karen Fierst是美国事故车维修领域的知名人物,曾任职于美国汽车零部件认证协会(CAPA)。Karen女士自1998年成立KerenOr Consultants公司以来,为美国及其他海外客户提供了广泛的汽车后市场咨询服务,为客户建立行业关系提供了有力的指导和帮助。目前,她担任了美国车身理事会(NABC)理事,是美国汽车服务协会(ASA)、美国汽车后市场行业协会(AAIA)、美国事故车维修专家学会(SCRS)、行业妇女组织(WIN)成员,是美国事故车行业会议(CIC)的积极参与者、联席会委员。

Karen女士在其职业生涯中获得过各种荣誉和奖励,其中阿克苏诺贝尔公司授予的“行业最具影响力女士”尤为珍贵。她编著、撰写的文章发表于行业内众多知名出版物。作为研究咨询顾问,她为2012年国际事故车高峰论坛撰写的《中国事故车维修及后市场的发展机会》一文,已发表在我刊2012年第10、11期上。她也是知名的演讲者,在全球多个行业会议及高峰论坛,包括国际事故车行业高峰论坛(IBIS)、法兰克福展等场合,发表演说。

KerenOr Consultants公司为事故车维修行业的相关领域及政府机构、律师事务所、软件公司及行业出版物提供各类咨询服务,致力于美国本土与外资企业间的战略规划、市场研究分析、公共关系、公开政策、结盟合作、项目管理以及跨文化间的交流与沟通,其客户资源来自于美国、英国、中国台湾、中国大陆、以色列等。

事故车电子评估系统的发展和演变

◆文/美国KerenOr Consultants公司 Karen Fierst ◆译/本刊记者 杨雨

当今中美两国在事故车维修领域存在着诸多差异,大致可归因于美国的事事故车维修产业和汽车行业总体来说发展得比较成熟,而中国则略显薄弱,尚处于“发展中”的过程。从当前情况来看,估计你很难想象,三四十年前美国的事事故车维修产业是多么地不完善。从那以后,他们的商业模式才悄然发生了戏剧性的变化,电子评估系统就是推动这一变化的关键所在。中国的汽车保险公司十多年来一直试图引进电子评估系统,然而直到目前仍收效甚微。与此同时,市场一向风云变幻,中国的电子评估体系也终于拉开了序幕。但在未来的五到十年,它将如何推动和影响中国事故车行业的发展还有待观察。毫无疑问的是,就像美国人常说的那句俗语一样,“球一旦滚动就会前进”。基于这点考虑,也算是一个有意思的议题,本期专栏我们将探讨美国事故车电子评估系统的发展和演化。

当你回顾历史的时候,请记住美国并没有中国所谓的“4S店”,他们大多数车身修理厂都是独立经营的,只有极少数属于新车经销商。还要注意,在美国,通常车辆机械维修与事故车维修是分开的,这和中国完全不同。

初步建立——汽车估损和理赔过程的演变

早在上世纪初到七十年代间,美国私家车保有量快速增长并趋于饱和,那时有关汽车保险理赔的程序一直没有太大变化。但上世纪50年代初,理赔相关的评估信息标准已经开始慢慢产生作用。

二战后,加州圣地亚哥市一个名叫格伦·米切尔(Glenn Mitchell)的汽车经销商,为了帮助车身修理厂便捷地找到所需的零部件,他整理了一套关于汽车零部件类型、价格及其简要概述的庞大信息清单。很快,消息传开了,他开始接到包括独立修理厂、汽车经销商甚至理赔评估员打来的询问电话。米切尔由此意识到市场对他收集到的数据信息有很大需求,它们甚至可能给整个事故车维修行业带来好处。同时他开始研究,在车辆的不同区域更换零件所需的时长。这些工时的研究成果此后都整理、收录在1946年出版的“米切尔手册”中。到20世纪50年代,米切尔手册已经成为事故车维修业内的“信息资源库”,70年代已被广泛使用。

最开始的米切尔手册就是一个活页笔记本,任意页码可以随意插入或取出。每辆

车有一个章节专门讲述它们的品牌、车型以及零部件编号、价格和工时。同时,手册用户每月都会收到更新信息,维修店工作人员会负责撤下旧的内容页,换上新的数据资料。随着现代出版业的迅猛发展,一些信息技术手段已超越了米切尔手册当时的水平。但直到今天,米切尔手册仍在美国市场上销售和使用时,并被高度认可。

在美国,第二本事故车维修手册出自于美国《Motor》杂志,该杂志在中国的合作方是北京《汽车维修与保养》杂志社。1903年《Motor》杂志应运而生,主要面向第一次买车的汽车发烧友。那时,他们已经开始收集一些汽车维修保养小窍门。鉴于米切尔手册的成功,Motor于上世纪50年代也出版了风格形式类似的事事故车维修手册。据现任米切尔公司负责行业公关的副总裁格雷·哈恩(Greg Horn)介绍,Motor手册在密歇根州和东海岸拥有一批忠实拥趸,而米切尔手册则在西海岸和南部更受欢迎。

基于这两本维修手册博弈的结果,自上世纪50年代,美国事故车评估体系开始发生转变,但直到70年代,事故车理赔的处理过程依然没有太大变化。那时的理赔主要有以下三种模式:

模式1: 车辆发生事故后, 车主第一时间去找汽车修理厂, 修理厂给出一个预估的维修价格, 这个价格一般由工时费用(包括车身和涂装维修)、涂装材料(车漆)和零部件组成。

通常, 车主会根据维修费用和保险公司支付的赔偿金额来决定是自己花钱维修还是找保险公司理赔。如果是相对简单的维修项目, 保险公司会很爽快地开出支票; 但如果情况比较复杂(或者说“高价理赔”), 他们则会派出调解员, 与投保人约见在一个双方都比较方便的地方(当然不会是事故车维修厂), 协商并评估另一个理赔金额。这样, 保险公司给投保车主的理赔数额, 是按照调解员而不是维修厂的评估确定的。然后就看车主决定要用那笔钱去哪里修车了。

模式2: 发生事故后, 如果车主去修理厂之前先联系了保险公司, 有的保险公司会引导车主去三家不同的修理厂, 从而得到三种估损价格。结果出来后, 车主将其提供给保险公司, 保险公司就会从中选择一种。大多数保险公司都会选择最便宜的那家, 并直接给出相应金额的赔偿。

模式3: 如果车主先联系保险公司, 有的保险公司会派出现场评估人员或调解员, 去到投保人的家里或公司商谈理赔事宜, 并写出评估报告。这时保险公司会根据商谈后的评估报告进行赔偿。

直到上世纪70年代, 保险理赔程序开始发生转变。但具体说到这种转变是好还是坏, 还取决于您是向保险公司咨询还是问询维修厂。那么, 到底发生了什么呢?

据美国著名的业内资深人士、汽车产业咨询公司总裁Lou DiLisio先生介绍说, 20世纪70年代的一个转折点是保险公司推出了一项新的服务项目——“drive in”。通俗地讲, drive in即保险公司在社区内建立的便捷服务网点, 网点由调解员为客户提供服务。有了这些服务网点, 保险公司便开始说服、引导投保人在车辆发生事故后, 直接去服务网点而不是去维修厂, 并且由调解员在网点现场做出评估报告。

如果投保人已经去维修厂并评估出了

维修价格, 但保险公司对价格不满意的话, 他们会告诉投保人把车带到服务网点、而不会再派出鉴定员。或者还有一种做法是, 保险公司派出一个评估员, 与维修厂就维修价格进行协商, 协商的结果往往是评估员给简单地打个折, 通常是九折或者更低。

保险公司通过引入网点服务模式所付出的努力表明, 车主在发生事故后, 首先联系维修厂的第一反应已经开始转变。很显然, 汽修厂不喜欢这一新举措。但欣慰的是, 仍然有很多车主像往常一样, 在第一时间打电话或者直接去到店。这种情况下, 汽修店工作人员通常会让车主把车停在店里, 以便他们作为车主的代表直接在维修厂与保险公司派来的现场评估人员就维修价格进行协商。

这种协商次数的增加直接促进了维修人员对评估结果做得更加细致, 而这些更细化的评估结果是以米切尔或者Motor的维修手册为依据的。评估报告的条款越详细, 从维修手册中使用到的支持信息也更多, 保险公司调解员随意削减车辆维修费用的难度也更大。

从上世纪80年代开始, 市场出现了很多促进事故车维修向现代化发展的推动力, 这些市场动力在90年代得到加速, 并一直持续到21世纪。其中主要一个市场因素就是1979年美国首次推出的“电子评估系统”。

自动化评估时代的到来

美国目前的电子评估市场主要由三家公司所垄断, 他们在一开始涉猎市场时使用的技术手段存在非常大的差异。这三家公司的背景及发展历程各不相同, 值得一提的是, 没有任何一家是属于保险公司的。他们是服务提供商, 通常又被叫作“信息供应商或网络协议商”, 能够提供多种产品满足事故车维修行业的各种需要。本专栏重点关注这三家公司在电子评估系统方面的业务。

据Solera公司Auda Explore(以前叫Audatex)业务负责行业关系的副总裁Rick Tuuri介绍, 早在20世纪60年代末到70年代初, Audatex应用系统作为世界上第一套自动化汽车维修评估系统被推广到

欧洲。1972年, Audatex在北美的独家经营许可卖给了法尔曼(Fireman)基金保险公司, 而后这家保险公司便成为北美第一家提供事故车局部损失自动化评估系统的供应商。法尔曼基金随后又将该经营许可指定给了一家叫艾特(Itel)的公司。多年来, Audatex系统被不断地出售和回购。值得一提的是1980年和2006年两次重大的回购案。1980年, 美国一家自动数据处理(ADP)公司的理赔服务组从艾特公司手里取得了Audatex车辆维修自动评估系统的经营许可; 2006年, Solera公司又收购了那家ADP公司的理赔服务组。

Tuuri先生还介绍了早期ADP系统的运作情况。那时的第一代技术是定向的纸上操作而非以计算机为基础。以目前发展的角度来看, 当时的技术手段未免太过简单。胜在于书里寻找事故维修资料, 自动数据处理的概念在于可自动获取信息。ADP公司开发的一套自动获取信息系统, 可产生一份附有

AKEMI / 雅科美® 德国原装

多功能原子灰

- 与镀锌板、铝合金、钢板等均有非常好的黏接性
- 快干、易磨、细腻、刮涂性好



用于前机盖等关键部位, 耐高温
不用环氧底漆, 适用各种车型

德国AKEMI/雅科美中国办事处

北京雅科美商贸有限责任公司

电话: 010-87794952/4752

传真: 010-87794805

中文网址: <http://www.akemi.com.cn>



ibis 2014
International Bodyshop
Industry Symposium

19 - 21 May 2014
Hotel Arts, Barcelona

www.ibis2014.com

OUR PARTNERS



design and creative partner: www.purevc.net

具体车辆图示和数字、字母代码的工作表, 这个工作表是由评估员手动完成的。该系统没有查询功能, 信息在内部自动运算, 而主机则位于密歇根安娜堡市。简单地说, 它主要是通过远程连接器和终端机为订购者——事故车维修店和保险评估员提供服务的, 终端机包括一个带屏幕的打字机。首先, 专业评估员完成清单表格核对, 然后数据录入员将表格信息导入到终端机中, 信息通过电话线传输到主机上, 再经过处理后回传一份打印评估单给评估员, 或者是给维修厂、保险公司drive in网点, 也有可能是保险公司调解员办公室。当时不少保险公司开始使用这套系统, 稍有远见的事事故车维修厂也看到了其中的利好并开始主动接纳。

该产品投入市场后, 立刻引来米切尔和Motor的关注。他们意识到自动评估应用系统的市场潜力并希望进入这一领域, 两家公司采用了不同的技术方案。

1983年米切尔开发的早期自动评估系统中涉及了条形码技术, 它的诞生直接归功于米切尔手册中收录的数据资料。米切尔将具有集成扩展槽或调制解调器的条形码读取器和一种类似复写纸功能的打印机提供给维修厂。打印机能同时产生三份相同的评估报告, 一份留在维修厂, 一份归保险公司存档, 一份交给客户。

米切尔产业公关副总裁格雷·哈恩解释了它的操作原理: 米切尔手册相邻的两部分间有一个条形码, 如果评估员想要指出换件或修复信息, 可以扫描并读取相应的条形码信息, 电脑会自动计算换件和修复的工时信息, 并将信息添加到评估报告中。如果评估员想要修复而不是更换部件, 他只要扫描手册上的零部件条码, 然后将其粘帖到剪切板上, 并标注“维修”, 输入维修时间, 系统会自动计算并扣除重复的机修与钣金维修过程。评估报告一旦填写完毕, 这一过程将通过调制解调器输入到主机并进行计算, 最后传回一个可以打印的终审评估报告。

由于米切尔和ADP电子评估系统的市场普及较慢, 在一些保险公司和汽修厂的推动下, 第三种解决方案开始抢滩进入电子评估市场。

成立于1980、1981年间的认证担保公司(后改名为“CCC”)的业务涉及全损评估的数据收集, 他们是第一家为保险公司提供这种自动化服务且做得比较成功的公司。据CCC执行副总裁Jim Dickens介绍说, 到20世纪80年代末, 百分之九十的理赔案例都是汽车维修。而在那之前, CCC收集的数据信息尚不能完全创建一份评估报告。他们意识到, 要抢占自动评估领域市场的市场份额, 必须跟汽修厂和保险公司开展合作。然而, 要收集并建立评估报告平台需要投入大量的时间和资金。

幸运的是, Motor信息系统公司(Motor维修手册的出版商)对此表示了合作意向。在北美第二大保险公司——好事达保险公司的大力支持下, CCC得以共享Motor信息系统公司收集到的资料版权, 并开发出了一套比ADP和米切尔评估系统更高端的产品。CCC有利地发挥了技术上的优势, 于1990-1991年推出了一套磁盘驱动式、方便应用于手提电脑上的评估系统, 可方便保险调解员能随时随地地使用。

然而, 即便这样, 电子评估系统在行业内仍然没有完全站稳脚跟。最终为电子评估系统敞开大门、促成其在行业内快速发展的还有一个重要因素。(未完待续) **M**