



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)的成员,也是美国事故车行业会议(CIC)的联席会委员。

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”称号尤为珍贵。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,致力于为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(下)

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

(接上期)

保险公司创造需求

大约在1986年,美国好事达保险公司开发出了首套直接维修程序(DRP),它在业内引发的争论一直到今天还在持续。该程序要求事故车维修厂签署一份法定合同,旨在将维修厂与保险公司的某些规定绑定在一起。该规定大致是,由于保险公司将投保人推荐给了维修厂,从而给他们带来了额外的业务量,维修厂就需要给保险公司一个特定的折扣。

维修人员最初争论的焦点是,无论对个体还是其他形式的维修厂而言,允许保险公司对修理厂业务进行这么多的控制和干涉,这到底是不是一件好事。有的事故车维修厂认为这是拓展业务量的好渠道,有的则认为,这对维修厂总体而言是有负面作用的。而这场关于保险公司干涉维修厂业务利弊的论辩直到今天仍在持续。

好事达公司的业务模式是,DRP项目的参与者在理赔时直接生成评估报告,而不用外派理赔调解专员,这帮助好事达公司节省了不少费用。当关注到好事达的这种运作模式以及在应用直接修复程序的情况下电子评估带来的影响,20世纪90年代初期到中期,其他数十家保险公司也纷纷着手开发自己的直接维修程序。各家保险公司自主决

定,什么样的评估软件能够满足自己最大的需求。

市场挑战——CIC的救援

随着技术的发展,Audatex和米切尔公司也改进了他们的产品,使得评估报告可直接通过带磁盘驱动和调制解调器的台式电脑完成。他们模仿CCC的程序,每月将附带价格和零部件型号的数据信息更新后复制,最开始保存在软盘,之后改为CD(能存储更多数据的光盘),然后发送出去。但到了最后,基本上3个公司的产品存在很多相似之处。根据公司政策和平台的发展,各家公司要么每月、要么隔月就会发送带有更新信息的光盘。然而,由于各公司的评估系统软件各不相同,而那时的电脑又没有很好的兼容性,一台电脑无法同时安装三种不同的评估软件。所以,当时比较复杂的情况是,参与保险公司直接维修项目的维修厂,同时拥有三台电脑是很常见的。每台电脑安装着相应公司的评估软件,另外还有数百张光盘。这样不仅大量占用了办公空间,而且由于使用方法不同,还要对员工分别进行培训。所以,最终非但没有提高生产效率,反而下降了。

20世纪90年代初期,在一次美国事故车行业会议(CIC)上,多方代表讨论的议题之一即为“多个电脑、软件不兼容、额

外培训”等问题寻找出一套解决方案,以保持当时电子评估市场的现状。CIC是美国事故车行业内部的论坛会议,每年举办4次,意在探索行业各方参与者反映的重要问题。会议委员由维修厂、保险公司和行业内其他机构的人员构成。经过多次讨论和争辩,会议决定向CIC推荐成立一家独立的第三方机构,旨在与业内所有部门一起合作并制定标准,以使将来各种版本的评估软件都建立在标准平台之上。统一标准可使得各种评估系统的使用方式大致相同,保证了三种系统能在同一台电脑上使用,同时将培训需求最小化。在CIC的推动下最终成立了一家非盈利机构——事故车行业电子商务协会(CIECA)。CIECA成立于1994年,它的资金来源于旗下会员单位所交的会费,还有几个主要保险公司、事故车维修厂以及事故车维修协会的支持。其网站(www.cieca.com)资料显示,CIECA的服务宗旨是:

通过制定技术标准,以最佳实践降低成本、提高效率,同时促进事故车行业内电子商务的发展。CIECA为电子评估产业的发展提供了交流平台和促进办法,同时规范了电子商务的标准和准则,争取各方互惠互利,鼓励公开竞争、自由选择。

美国电子评估行业近年来的最新动态

是, 2007年引入了数据库增强网关(DEG)。根据DEG网站(<http://www.degweb.org/>)资料显示, 它通过从事汽车维修行业及其他终端用户手里得到的前瞻性反馈, 为各种评估产品提供数据库支持的信息供应商(IP)们提供帮助, 帮助他们改进事故车维修评估的品质、提高评估精确度。这样的介入善属破天荒的首创。DEG成立于2007年, 得到美国汽车服务协会(ASA)、汽车服务供应商联盟(AASP)和事故车维修专家学会(SCRS)等机构的大力支持。

DEG运作方式大致是, 如果维修厂在3个数据库中发现任何一个错误, 他们可以汇报给DEG, DEG再反馈到信息提供商(IP)那里并要求其对错误数据进行分析, 然后做出相应的调整或改变。信息提供商答复完DEG, DEG再反馈回给维修厂。DEG创立的出发点在于, 曾经有维修厂反映, 当发现数据库存在问题并上报给上级公司后, 通常得不到任何回馈。于是寄希望于事故车维修协会

能共同研究并解决这些实际问题。相对于个别维修厂所做的努力, 公共机构更容易处理并予以回应。同样, 数据库的每一次更新或多或少都会对事故车维修厂带来潜在的好处。当问到DEG的存在价值时, CCC公司的狄更斯说: “DEG作为介入者, 帮助我们提高了评估系统的准确性, 并最终让各方都受益。”

截止到2013年12月31日, DEG共收到6559条查询信息。尽管每年要写几百万份事故评估报告, 而且有维修厂指出数据库仍存在漏洞, DEG依然希望在其存在的六年内能做出更多理赔文件。但是, DEG数据库是否存在更多差错? 维修厂有没有提交研究申请? DEG有没有完全公开信息? 与当初的想法是否存在不一致? 这些问题我们都不得而知。

电子评估系统——变革的催化剂

当问到电子评估系统的引进是否影响了事故车维修行业的发展时, 米切尔公司的哈恩这样说道: “它的确带来了相当多的变化, 比如开启了令人难以置信的软件度量方法。否则, 我们或许不会有现在这么多的备用零件。维修厂应该感谢保险公司, 因为他们通过衡量维修厂‘关键性能指数(KPI)’监督了维修厂的业务能力。KPI更多关注的是维修厂的利润指标, 因此希望这个技术能帮助维修厂经营得更好。”

20世纪80年代末, 当我开始进入这行的时候, 美国当时有超过八万家的事事故车维修店, 其中绝大多数只有一个经营点, 且都是独立经营的家族企业(也就是通常说的‘夫妻店’)。只有少数维修店配置了好设备以及开展了技术培训, 那时候想在事故车维修店里找到一台电脑还有点困难。也只有极少数维修店老板知道怎样计算和跟踪利润率。幸运的是, 影响了整个人类的技术革命并没有忽视这种小的商业模式。恰恰相反, 事故车维修厂甚至整个行业在企业运作、经营管理方面被技术革命深深影响着, 并最终改变了修车的方式。”

据罗马集团公布的数据, 2013年美国有将近3.45万家事故车维修店。他们2010年的研究显示, 大约有3万家事故车维修厂在使用电子评估系统。毫无疑问在之后的3

年时间里, 一定有更多的事事故车维修企业开始使用该系统。因为, 现在只要是合法的事事故车维修厂都在使用电子评估系统(很多维修厂也在使用计算机管理系统)。无论维修店还是保险公司, 他们都不愿意再回到电子评估系统之前的那个时期。因此, 客观地说, 技术发展的确促进了事故车行业的变革。

总结

那么, 上述故事与中国快速发展的事故车维修和财产保险行业有什么关系呢?

中国汽车产业的各个方面, 包括后市场销售和服务等都在快速地发展和变化。事实上, 中国在技术和知识方面的资本积累已经发展多年, 人们关注的焦点是中国汽车产业正在发生的是一场巨大革命, 而不仅仅是一种进化和演变。

在中国做市场研究的这些年, 我很难准确说出中国汽车维修企业具体有多少家在做事故车维修。因为获得信息的渠道不同会导致数据差异很大。据2013年中期国际市场咨询有限公司(UMI)在国际事故车行业高峰论坛(IBIS)(www.ibisworldwide.com)上展示的资料, 中国现在大约有26.5万家汽车维修厂, 其中有1.5万家是4S店。但也有资料显示大约有2.5万家。从本质上来说, 4S店都做事故车维修。由于4S店与汽车公司的关系, 它的一个基本要求就是必须配备电脑并使用电脑操作。因此, 维修厂想要在将来有更好的发展, 应该考虑采用保险公司的电子评估系统。相信他们的员工也有能力掌握这套技术。

现在最大的问题是, 假如剩余那些非4S店的维修企业想要进入技术时代, 他们将如何开展呢? 倘若他们不愿意提高技术水平, 保险公司还会继续带给他们业务吗? 到时候, 会不会有上万家独立经营的事事故车维修店因此而面临倒闭呢? 我希望, 非4S店的那些中上游的事事故车维修厂, 能够逐步发展并满足多变的市场需求。作为市场链的一环, 他们应考虑利用技术吸引保险公司的合作, 并创立出消费者信任的维修品牌。

2010年, 我在对中国市场的研究中发现, 当时大多数的保险公司还没有使用电子评估系统。虽然很多大的保险公司已在试图

AKEMI / 雅科美® 德国原装

原子喷灰 ——欧洲高端涂装的秘密

- 表面细腻、易于研磨、无沙眼
- 完美修复、不留痕迹、高端涂装的秘密



适用于大面积、浅凹陷的修补,
可数倍提高涂装效率

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: 010-87794952/4752/4392
传真: 010-87794805
网址: www.akemi.com.cn



您的关注, 我们的目标

——致《汽车维修与保养》的忠实读者

尊敬的读者:

您好! 当您于繁忙中查阅《汽车维修与保养》杂志的文章时, 我们深知, 作为维修资料我们必须做得严谨; 当您于闲暇里翻看我们的杂志时, 我们懂得, 作为新知的布道者, 我们必须掌握得更多。每一条信息的发布、每一例案例的点评、每一篇报道的采访, 每一个栏目的定位、每一次专题的策划……我们都以您为出发点, 因为, 您的关注, 正是我们的目标。我们对各位专家老师的辛苦指导, 表示最诚挚的谢意, 因为有您的支持, 杂志才办的更好。常规的栏目, 一直颇受读者青睐, 在此不作重述。我们着重介绍一下当前最受关注的专题和我刊独有的栏目。

我刊于2014年第5期《中国汽保》栏目, 正式推出“节能减排, 绿色维修——汽保行业在行动”系列专题, 受到广大读者的热心关注和好评。有读者来电表示, 通过阅读中国汽车保修设备行业协会刘建农秘书长就汽车绿色维修工程专项资金补助的答疑, 深入了解到单位申请专项资金的具备条件、计算节能减排补助额度的方式、可以申请补助的设备范围、遵循的申报程序及证明材料等具体的流程内容, 根据其单位的具体情况, 及时准备了申请的相关材料。“这得益于《汽车维修与保养》刊发的内容及及时且详实, 真正为我们设备生产厂家及维修企业提供了很好的信息支持。”以“喷烤漆房”作为选题, 我刊除了刊发来自绍兴亚太机械科技有限公司等企业的专题征文以外, 还对汽车烤漆房厂商做了概括性介绍。此外, 中一汽保集团、广州宝悦机电设备有限公司、大昌集团格普国际有限公司、景中景工业涂装设备有限公司等企业的负责人接受了本刊记者的采访, 表达了他们对喷烤漆房的认识和见解, 对读者了解喷烤漆房相关知识及市场动态大有裨益。本期, 我们围绕“水性漆及水性漆喷涂设备”的选题, 为大家详细介绍更绿色、更环保的水性漆喷涂, 探求在环保与成本控制之间如何推广水性漆及喷涂设备。后面, 我刊还将按照各类设备分类, 逐项进行专项选题报道, 以丰富和细化“节能减排, 绿色维修——汽保行业在行动”系列专题, 敬请广大读者关注。

《海外视线》系我刊独有的栏目, 它以国际化的视野, 聚焦全球事故车修复市场, 概览美国整个汽车后市场行业的方方面面, 美国旧车市场、二手车买卖、后市场零部件的质量认证、事故车维修培训、行业展会中的市场推广、事故车电子评估系统……力求将发达国家积累的精华和收获传播到蓬勃发展的中国市场, 更为中国市场的进步和成熟提供经验及思路。上期我们在栏目里探讨了美国事故车电子评估系统的发展和演化, 从中细心的读者不难发现, 电子评估系统推动了美国事故车维修产业的商业模式, 这一模式, 如何推动和影响中国事故车行业的发展还有待观察。本期我刊继续就此进行介绍, 下期内容为零部件的回收和再利用, 敬请期待。

最后, 我们渴望与您沟通, 并及时解答您所关心的问题。如果您对杂志有任何想法, 抑或想加入我们的作者之列, 欢迎致电我刊或联系相应栏目的编辑, 联系方式请见杂志栏头。

北京《汽车维修与保养》编辑部

2014年5月

(上接第42页)


开发自己的电子评估系统, 但仅用于公司内部, 并不进行市场商业推广或销售给其他保险公司。据我了解, 有些保险公司使用的评估软件是没有排它性的(或许也有这样的评估软件存在, 只是我并不知道)。但在不考虑这一状况下, 我们很明显可以知道, 像其他许多发达国家一样, 中国也一定会采纳电子评估系统, 这种选择是由保险公司的需求推动的。事故车维修厂已经在面临着这样的情况: 如果想要生存, 就必须采用电子评估体系。

在美国, 事故车维修厂以自己能写出评估报告为荣。电子评估系统被接受之后, 维修厂仍然能派出培训过的实地鉴定员或调解员推翻或者更正保险公司的评估报告。在中国, 私人用车保有量发展迅速, 但其对于

评估知识的掌握与发达国家相比还有很大的差距。市场上急需有经验的评估人员, 而不是有评估经验的操作人员。从某种程度上讲, 电子评估系统将有助于解决这个问题。但是, 它可能永远没办法解决维修厂和保险公司之间存在的紧张关系。而且, 这种紧张关系的程度可能还会随之增强。

总之, 我相信最多五年, 电子评估体系就能成为保险公司推动事故车维修厂业务的一项新标准。另外, 我也相信, 为满足消费者对高质量维修的需求, 使用价格较低电子评估系统的非4S店将有助于推动中、高档独立事故车维修厂数量的增长。同时, 希望中国有关组织和机构能积极帮助维修厂, 寻找解决多系统兼容的难题——比如

创立类似于CIECA这样的机构。如果能够建立一套机制, 像美国的数据库增强网关(DEG)一样, 让维修厂给出各系统存在的不一致或错误的报告, 那当然就更好了。但毫无疑问的是, 中国一定能找到具有“中国特色”的解决办法。

然而在未来的五到十年, 中国电子评估市场的发展变化依然难以预测, 无论是进化抑或是革命, 且让我们拭目以待。(全文完) 

友情链接

奥达探索(索丽拉)公司(简称ADP, 后更名为奥特)

<http://www.audatex.us>

汽车产业咨询 <http://www.autoindconsult.com>

商品信贷信息服务公司 <http://www.cccis.com>

米切尔国际 <http://www.mitchell.com>