

УСПЕШНЫЙ ОПЫТ API-ИНТЕГРАЦИИ СО СТРАХОВОЙ КОМПАНИЕЙ

Как оптимизировать и автоматизировать процессы страхования грузов, если вы имеете дело с потоковым оформлением десятков тысяч страховых полисов в день? Как при этом быстро пройти API-интеграцию с партнером? На эти и другие вопросы в интервью редакции журнала «ЛОГИСТИКА» ответил Александр Зарецкий, первый заместитель генерального директора ООО «Байкал-Сервис ТК».



Александр Зарецкий
Первый заместитель генерального директора
ООО «Байкал-Сервис ТК»

– Александр, насколько нам известно, транспортная компания «Байкал Сервис» 27 лет на рынке, какие достижения за эти годы вы бы отметили особо?

– За последние шесть лет наша компания практически удвоила объемы бизнеса. В прошлом году грузооборот составил около 1 млн тонн, а число клиентов приблизилось к 2 млн. «Байкал Сервис» выступает крупным работодателем, текущая среднесписочная численность составляет 3700 сотрудников. В период продол-

жающейся пандемии компания динамично развивается, этому способствует рост популярности и объемов интернет-торговли, повышение эффективности логистики, распространение цифровых решений для наших клиентов.

– Как вы считаете, с какими основными рисками сопряжена деятельность компаний, работающих в сфере грузоперевозок?

– Перечень рисков достаточно широк: это и коммерческие риски, например, несвоевременная доставка, ущерб из-за стихийных бедствий; технические риски, в частности выход из строя транспорта; экологические риски, законодательные, политические и многие другие.

Основные риски, безусловно, связаны с сохранностью перевозимых грузов на всех этапах экспедирования, с выполнением принятых на себя обязательств по своевременной доставке груза.

– Как компании минимизируют эти риски?

– Тщательно отстраивают и совершенствуют бизнес-процессы. Например, такой инструмент, как страхование, обеспечивает минимизацию финансовых рисков для нашей компании и клиентов. На протяжении последних 20-ти лет перевозим грузы, которые застрахованы на всем пути следования.

Нам удалось договориться с нашими страховыми партнерами о максимально полной страховой защите. Также мы работаем над качеством предоставляемых услуг, которое является несомненным приоритетом в нашей деятельности.

– Ключевое конкурентное преимущество любой логистической компании – скорость доставки, география покрытия, наличие дополнительных услуг. Какие шаги вы предпринимаете для того, чтобы улучшать сервис для своих партнеров и клиентов?

– Мы стремимся обеспечить клиентам удобное, простое, быстрое взаимодействие с компанией, в частности сервис личного кабинета работает в режиме 24/7, клиенты онлайн получают информацию обо всех передвижениях груза, могут видеть в личном кабинете фотографии груза на каждом этапе перевозки, есть возможность оперативно управлять заказами и вносить необходимые корректировки.

Клиентам крайне важна скорость и высокое качество всех процессов во взаимодействии с транспортной компанией, и вопросы получения компенсации – не исключение.

Поэтому, когда мы узнали о том, что одна из крупнейших на рынке страховых компаний ВСК разработала сервис по электронному страхованию грузов с использованием API-интеграции, то заинтересовались этим решением.



– Как давно вы сотрудничаете с ВСК? В чем ее преимущество на рынке страхования по сравнению с другими аналогичными организациями?

– С начала 2021 г. компания ВСК обратила на себя внимание высоким уровнем автоматизации процессов, активным внедрением цифровых технологий во внутренние и внешние процессы компании, клиентским сервисом и коротким сроком урегулирования убытков (в среднем 5 дней).

– Каким образом работает интеграция – процесс страхования происходит, фактически, автоматически?

– Да, именно так. В зависимости от настроек системы партнера заключение договора страхования происходит автоматически или нажатием кнопки и занимает пару секунд. При этом оформление договоров страхования доступно в любое время с любого устройства и не требует дополнительных коммуникаций со страховой компанией. Учитывая огромный объем ежедневно страхуемых грузов, это имеет существенное значение, поскольку значительно снижает затраты на обслуживание страхования и исключает ошибки при его оформлении.

– С какой целью компании было необходимо данное цифровое решение? Удалось ли достичь поставленных задач?

– Нам необходимо было оптимизировать работу предприятия, повысить его эффективность. Сегодня за счет автоматизации процессов декларирования грузы получают страховую за-

щиту в онлайн-режиме, а урегулирование в цифровом формате происходит максимально оперативно. На этом направлении мы высвободили человеческий ресурс и исключили вероятность ошибок при оформлении документации, что, в свою очередь, влечет гарантированность полного страхового покрытия наших рисков.

– Насколько было сложно технологически осуществить процесс интеграции по API?

– Для нашего предприятия опыт интеграции со страховой компанией был первым.

Технологически API-интеграция осуществляется просто и быстро, сложность представляет правильная синхронизация процессов и настройка системы, где учитывается специфика любой компании. Особенность нашего предприятия заключалась в том, что шло потоковое оформление клиентов, до 20 тыс. полисов в день. Кроме того, были свои нюансы. Например, плательщиком у нас мог выступать получатель груза, соответственно, груз перевозился уже застрахованным, но неоплаченным. Или, например, необходимо было решить проблему с выверкой данных по 300 тыс. полисов за месяц. Однако компания успешно справилась со всеми задачами. Совместно с коллегами из ВСК мы прошли большой путь и нарастили технологические компетенции, реализовав десятки решений.

– Расскажите, пожалуйста, подробнее на вашем примере интеграции по API с ВСК, сколько времени может занять реализация подобных решений с момента ознакомления с проек-

том до настройки интеграции с партнером?

– По нашему опыту, процесс занимает от двух до шести недель. Все зависит от сложности бизнес-процессов, которые должны быть интегрированы в рамках подобной автоматизации.

– На ваш взгляд, насколько целесообразно инвестировать в цифровизацию в сложившихся на сегодняшний день экономических реалиях?

– Достаточно отметить, что использование API-сервиса ВСК является бесплатным, не требует лицензионных и иных платежей.

Цифровизация, на мой взгляд, – ключевое направление. За счет автоматизации процессов мы добиваемся существенной оптимизации расходов на ручные операции, исключаем ошибки в процессах, добиваемся их прозрачности, что позволяет анализировать информацию и принимать нужные управленческие решения.

– Что можете сказать о преимуществах решения с точки зрения ваших партнеров и клиентов?

– Мы анализировали рынок на этапе выбора партнера. По нашим оценкам, далеко не все страховые компании могут предложить цифровые продукты и интеграционные решения для транспортных компаний. Преимущество в работе с ВСК заключается в том, что у нашего партнера этот проект уже реализован. Мы смогли с ним интегрироваться и оптимизировать свои расходы на обслуживание страхования, то есть это решение позволило нам сделать прозрачным процесс взаимодействия со страховой компанией. ■