

СОДЕРЖАНИЕ:

Итоги I полугодия 2012 г.	2-4
Со слета УСС	5-6
Цикл обучения менеджеров	7-20
Маркетинговые акции	21-29
Страховые новости	30-31
В выплате отказано	32-33
Обзор приказов	34-35
Поздравляем с юбилеем	36-37
Мудрые изречения	38
На что мы тратим жизнь	39



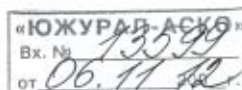
**ГЛАВА
АДМИНИСТРАЦИИ
(ГУБЕРНАТОР)
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

Красная ул., д. 35, г. Краснодар, 350014
Тел.: (861) 262-57-16, факс: (861) 268-35-42
e-mail: post@krasnodar.ru

15.10.2012 № 01-419/12-02

На № от

Генеральному директору
ООО «СК Южурал-Аско»
А.М. Любавину



Уважаемый Аркадий Маркович!

От имени 5-миллионной Кубани, от себя лично благодарю Вас за неравнодушие и сострадание, искреннее стремление помочь попавшим в беду соотечественникам!

Краснодарский край пережил самое разрушительное в истории страны наводнение – сначала в Крымском, а полтора месяца спустя – в Туапсинском районе. Стихия стерла с лица земли целые улицы, за считанные часы превратив в руины дома, предприятия, детские сады, больницы и школы. Но самое тяжелое, что наводнение унесло жизни людей.

Эта боль вошла в каждый дом, в каждую семью, в каждое сердце. Никого не оставила равнодушным. И я хочу сердечно поблагодарить Вас за то, что не остались в стороне, душой откликнулись на беду тысяч семей.

Спасибо Вам за то, что каждая из них чувствовала поддержку страны! Мы действительно стали одной большой семьей с крымчанами и жителями Новомихайловского.

Вы доказали, что сострадание, самопожертвование – это в крови нашего народа. И никто, никогда не останется один на один со своей бедой, пока мы вместе, пока мы рядом!

Краснодарский край бросил все силы на аварийно-спасательные и восстановительные работы, помощь пострадавшим. Удар по экономике Кубани нанесен серьезный. На помощь крымчанам край уже направил 6 миллиардов рублей. Но если бы не поддержка всей страны, не ваша помощь, самостоятельно справиться с бедой региону было бы намного сложнее.

Спасибо за сочувствие и милосердие, что поддержали край в трудную минуту. Вместе мы обязательно преодолеем любую беду!

А.Н. Ткачев

Собрано брутто-премии ВСЕГО по подразделениям за 9 месяцев 2012 года

Подразделения	с нарастающим итогом											
	классика			классика без а/тр			ОСАГО			Всего		
	факт11	факт12	рост	факт11	факт12	рост	факт11	факт12	рост	факт11	факт12	рост
Советское	54 875	62 908	115%	14 948	18 567	124%	35 151	40 959	117%	90 026	103 867	115%
Металлургическое	85 680	97 748	114%	22 603	26 976	119%	47 349	56 389	119%	133 029	154 137	116%
Заречное	54 553	61 472	113%	11 483	12 892	112%	40 704	51 556	127%	95 257	113 029	119%
Восток	52 759	54 077	102%	10 470	11 296	108%	35 864	45 653	127%	88 623	99 730	113%
О Ф И С	23 931	24 734	103%	4 585	4 846	106%	19 773	19 859	100%	43 704	44 593	102%
Итого по г.Челябинску	271 798	300 939	111%	64 089	74 578	116%	178 842	214 416	120%	450 639	515 355	114%

Магнитогорский ф-л	10 626	11 540	109%	4 028	3 796	94%	20 085	21 475	107%	30 711	33 015	108%
Златоустовский ф-л	22 176	29 105	131%	12 745	15 109	119%	19 111	19 480	102%	41 287	48 584	118%
Миасский филиал	23 247	27 128	117%	7 443	7 718	104%	14 271	15 964	112%	37 518	43 092	115%
Миасское упр.	21 318	24 774	116%	6 450	6 711	104%	11 825	13 423	114%	33 143	38 197	115%
Карабашское отд.	1 438	2 055	143%	768	863	112%	1 834	2 054	112%	3 272	4 108	126%
Челябинское отд.	490	299	61%	225	144	64%	612	487	80%	1 102	786	71%
Курганский ф-л	12 686	14 616	115%	5 224	6 666	128%	14 039	13 049	93%	26 725	27 666	104%
Курганское упр.	9 054	9 881	109%	2 690	3 371	125%	8 328	8 795	106%	17 383	18 676	107%
Шадринское отд.	1 737	2 041	118%	1 269	1 677	132%	1 543	952	62%	3 280	2 993	91%
Шумихинское отд.	1 507	2 282	151%	975	1 268	130%	2 655	2 152	81%	4 162	4 434	107%
Куртамышское отд.	387	412	106%	290	350	120%	1 513	1 151	76%	1 900	1 563	82%
Копейский ф-л	10 821	13 407	124%	3 923	5 060	129%	19 994	24 283	121%	30 815	37 691	122%
Копейское отд.	8 731	10 868	124%	2 805	3 570	127%	16 723	20 288	121%	25 453	31 157	122%
Миасское отд.	616	769	125%	567	645	114%	760	798	105%	1 376	1 568	114%
Коркинское отд.	1 474	1 770	120%	551	844	153%	2 511	3 196	127%	3 986	4 966	125%
Усть-Катавский ф-л	10 589	10 744	101%	5 907	6 673	113%	6 911	8 583	124%	17 500	19 327	110%
Усть-Катавское упр.	7 823	7 859	100%	4 957	5 446	110%	4 661	5 555	119%	12 484	13 414	107%
Ашинский отд.	1 921	2 068	108%	500	741	148%	1 644	2 007	122%	3 564	4 075	114%
Сим	437	461	105%	239	317	133%	411	812	198%	848	1 273	150%
Миньяр	408	356	87%	211	169	80%	195	209	107%	603	565	94%
Южноуральский ф-л	14 800	18 691	126%	6 739	9 580	142%	17 623	17 550	100%	32 423	36 241	112%
Южноуральское упр.	7 238	9 326	129%	3 532	5 200	147%	3 903	4 124	106%	11 141	13 450	121%
Еманжелинское отд.	2 148	2 503	117%	1 348	1 744	129%	2 598	3 278	126%	4 746	5 781	122%
Пластовское отд.	746	1 522	204%	549	808	147%	3 134	2 714	87%	3 879	4 236	109%
Троицкое отд.	4 074	4 525	111%	1 124	1 526	136%	5 493	4 861	89%	9 567	9 386	98%
Карталинское отд.	594	815	137%	187	301	161%	2 496	2 573	103%	3 090	3 388	110%
Кыштымский ф-л	9 616	11 990	125%	5 353	6 969	130%	11 270	11 886	105%	20 886	23 876	114%
Каслинское упр.	2 178	2 928	134%	1 384	1 974	143%	2 930	3 074	105%	5 109	6 002	117%
Багарякский отд.	1 878	2 051	109%	1 795	1 969	110%	652	562	86%	2 530	2 613	103%
Озерское отд.	1 324	1 691	128%	178	223	125%	2 510	2 523	101%	3 834	4 214	110%
Кыштымское отд.	4 235	5 320	126%	1 996	2 803	140%	5 178	5 727	111%	9 414	11 047	117%
Снежинский ф-л	8 155	12 581	154%	4 911	7 256	148%	7 885	10 458	133%	16 040	23 039	144%
Снежинское отд.	3 562	5 649	159%	1 375	2 237	163%	3 693	4 574	124%	7 256	10 223	141%
Нязепетровское отд.	1 505	2 279	151%	1 218	1 742	143%	2 331	2 754	118%	3 836	5 034	131%
Верхнеуфалейское отд.	3 088	4 653	151%	2 318	3 276	141%	1 861	3 129	168%	4 949	7 782	157%
Катав-Ивановский ф-л	12 808	14 542	114%	6 950	7 741	111%	11 843	11 226	95%	24 652	25 768	105%
Катав-Ивановское упр.	5 978	6 825	114%	3 559	3 932	110%	3 734	3 569	96%	9 712	10 394	107%
Юрюзанское отд.	4 852	5 614	116%	2 887	3 169	110%	4 063	4 290	106%	8 915	9 904	111%
Трехгорновское отд.	1 978	2 103	106%	505	640	127%	4 047	3 368	83%	6 025	5 471	91%
Курский ф-л							107 139	99 128	93%	107 139	99 128	93%
Таганай-АСКО	168	0	0%			-	7 559	0	0%	7 727	0	0%
Томский ф-л		0	-			-		33 085	-		33 085	-
Итого по регион.сети	135 691	164 345	121%	63 224	76 567	121%	257 733	286 168	111%	393 424	450 513	115%
Итого по компании	407 489	465 284	114%	127 313	151 145	119%	436 574	500 584	115%	844 063	965 868	114%
Итого по компании без Курска и Томска	407 489	465 284	114%	127 313	151 145	119%	329 435	368 371	112%	736 924	833 655	113%

10 агентов-лидеров по сбору брутто-премии за 9 месяцев 2012 года По компании

Место	Ф.И.О.	Премия за		% роста
		2012 год	2011 год	
1	Мордвинова Е.А.	13 343 453	10 067 057	133%
2	Суетина О.Н.	13 049 636	14 515 599	90%
3	Теплякова Л.Г.	9 913 882	6 714 076	148%
4	Кузьмина И.С.	7 538 281	7 498 361	101%
5	Мухаметгалеева Р.Ю.	6 568 582	4 044 550	162%
6	Зайцева Е.А.	6 559 406	4 141 622	158%
7	Стародубцева Л.И.	6 358 475	5 434 772	117%
8	Дючкова Н.С.	6 044 026	4 385 162	138%
9	Пожаров В.В.	5 897 300	3 902 285	151%
10	Вандер Ю.Ф.	5 656 591	4 992 662	113%

Результаты работы штатных агентов, занявших по объему собранной брутто-премии места с 11 по 50 за 9 месяцев 2012 года

Место	Ф.И.О.	Премия за		% роста	Место	Ф.И.О.	Премия за		% роста
		2012 год	2011 год				2012 год	2011 год	
11	Королева Н.А.	5 340 506	4 228 033	126%	31	Шевелева Н.Н.	3 814 113	3 350 294	114%
12	Уланова Л.В.	5 082 871	3 777 821	135%	32	Бочкова Н.А.	3 813 738	2 751 528	139%
13	Вечканов М.И.	4 837 495	3 297 767	147%	33	Корсунова Л.А.	3 777 389	3 718 546	102%
14	Синицина Р.А.	4 808 205	3 708 207	130%	34	Фунтикова Т.Н.	3 767 855	2 630 483	143%
15	Чекалкина И.И.	4 440 832	4 006 333	111%	35	Жукова А.З.	3 753 256	3 218 872	117%
16	Белякова Л.Г.	4 398 647	3 375 764	130%	36	Коротаева И.Л.	3 731 586	2 278 576	164%
17	Сизова Л.А.	4 357 353	4 776 071	91%	37	Сычева Т.М.	3 714 720	2 389 534	155%
18	Капустенко Б.А.	4 313 478	2 383 574	181%	38	Опалева В.Я.	3 656 957	3 009 869	121%
19	Цейн С.Н.	4 280 288	3 535 331	121%	39	Барабаш О.А.	3 581 931	3 389 714	106%
20	Никитина М.И.	4 267 409	3 592 866	119%	40	Богатова Н.С.	3 572 100	2 114 314	169%
21	Семеняченко М.В.	4 241 434	3 649 330	116%	41	Захарова В.В.	3 474 924	2 687 651	129%
22	Вотинова Г.И.	4 172 044	3 536 832	118%	42	Вечканова В.Ю.	3 436 263	3 658 981	94%
23	Карпухина Е.В.	4 160 544	3 033 768	137%	43	Брекина И.В.	3 429 876	1 937 517	177%
24	Дядина С.А.	4 127 843	3 815 433	108%	44	Куршева Л.Э.	3 323 888	2 807 164	118%
25	Фунтиков А.А.	4 127 177	3 919 499	105%	45	Миронова Т.М.	3 193 065	4 191 714	76%
26	Калинина Е.С.	4 014 072	3 480 916	115%	46	Кутейникова С.В.	3 152 999	2 720 527	116%
27	Буздалина Н.В.	3 955 881	2 572 820	154%	47	Волкова Н.Г.	3 131 071	2 496 418	125%
28	Шишкарёва Г.М.	3 937 255	3 931 034	100%	48	Михеева А.Ю.	3 110 709	2 739 941	114%
29	Смирнова С.В.	3 871 425	4 963 401	78%	49	Киселева Н.А.	3 081 248	2 531 954	122%
30	Фильчагин С.В.	3 828 009	3 434 011	111%	50	Захарова О.Е.	3 048 902	2 535 115	120%

10 агентов-лидеров по сбору брутто-премии за 9 месяцев 2012 года

Крупные города региональной сети

Место	Ф.И.О.	Подразделение	Премия за		% роста
			2012 год	2011 год	
1	Пожаров В.В.	Миасс	5 897 300	3 902 285	151%
2	Фильчагин С.В.	Миасс	3 828 009	3 434 011	111%
3	Волкова Н.Г.	Златоуст	3 131 071	2 496 418	125%
4	Михеева А.Ю.	Миасс	3 110 709	2 739 941	114%
5	Захарова О.Е.	Курган	3 048 902	2 535 115	120%
6	Баушева Е.Н.	Златоуст	2 844 288	2 770 833	103%
7	Петрашук Е.Г.	Магнитогорск	2 756 576	2 513 955	110%
8	Кравец Н.Ф.	Златоуст	2 581 894	2 023 149	128%
9	Обвинцева С.Г.	Златоуст	2 555 281	1 480 870	173%
10	Дмитриева Г.А.	Златоуст	2 510 414	2 074 792	121%

Средние города региональной сети

Место	Ф.И.О.	Подразделение	Премия за		% роста
			2012 год	2011 год	
1	Мухаметгалеева Р.Ю.	Копейское	6 568 582	4 044 550	162%
2	Фунтиков А.А.	Копейское	4 127 177	3 919 499	105%
3	Фунтикова Т.Н.	Копейское	3 767 855	2 630 483	143%
4	Сычева Т.М.	Южноуральск	3 714 720	2 389 534	155%
5	Волкова Л.С.	Кыштым	2 646 871	2 443 409	108%
6	Филимонова О.Н.	Кыштым	2 356 034	2 029 629	116%
7	Болдышева Г.В.	Копейское	2 051 100	1 984 720	103%
8	Лисогор И.П.	Кыштым	2 027 299	1 708 591	119%
9	Коломойченко О.А.	Троицк	1 857 967	1 493 729	124%
10	Уланова Т.Л.	Южноуральск	1 558 951	2 045 772	76%

Малые города региональной сети

Место	Ф.И.О.	Подразделение	Премия за		% роста
			2012 год	2011 год	
1	Чуманова Н.В.	Юрюзань	2 526 220	1 920 312	132%
2	Мельникова Т.М.	Усть-Катав	2 350 754	1 893 117	124%
3	Семенова З.И.	Пласт	2 096 746	2 004 036	105%
4	Воробьева А.А.	Усть-Катав	1 961 877	1 901 983	103%
5	Колдуненко И.В.	Касли	1 941 062	1 621 209	120%
6	Фатхутдинова Р.Х.	Аша	1 666 487	1 184 647	141%
7	Маркина Т.И.	Карабаш	1 622 884	1 313 959	124%
8	Татаринцева Л.А.	Усть-Катав	1 616 536	1 489 109	109%
9	Калимуллина З.	Еманжелинск	1 570 396	1 256 186	125%
10	Абдулова В.З.	Нязепетровск	1 523 051	1 191 703	128%

ОЦЕНКУ ДАЮТ СОТРУДНИКИ

Анализ индекса удовлетворенности сотрудников работой в компании с 2002 по 2006 годы проводился ежегодно. А затем случился некоторый перерыв. И вот нынче мы к этому вновь вернулись.

*Участие в опросе приняли 485 сотрудников компании, в том числе:
236 - из подразделений Челябинска,
249 - из подразделений региональной сети.*

В анкете было предложено дать оценку удовлетворенности работой по 28 критериям. Диапазон оценок по 10 - балльной шкале составил от 7,3 до 9,4 балла.

Вот как выглядит общий индекс удовлетворенности по годам

Год	2002	2003	2004	2005	2006	2012
Индекс удовл-сти	7,2	7,7	8,3	8,0	8,4	8,5

Для чего мы это проводим? Это позволяет сравнить весь спектр критериев, составляющих удовлетворенность, обратить внимание администрации на факторы, получившие низкие оценки, и с учетом этого разработать более совершенную программу дальнейших действий. Причем очень важно отследить это в динамике. Когда мы в предыдущие годы проводили подобные анализы, то по их результатам в планы директоров обязательно входили мероприятия по улучшению критериев удовлетворенности. Тезис здесь простой: чем больше

удовлетворен работой сотрудник, тем более лоялен он к компании, более эффективно работает, снижается текучесть кадров.

Известно, что в любой организации, что бы там ни делали, субъективные оценки, в частности, по оплате труда, всегда будут одни из самых низких. Если взять нижнюю оценку оплаты труда, данную в целом нашими сотрудниками, то она достаточно высокая - 7,3 балла по 10-балльной системе. А по другим параметрам верхняя оценка выше 9 баллов. Можно сказать, что в целом персонал удо-

влетворен работой, динамика позитивная. Это мы и чувствовали. Но, тем не менее, дана ясная картина: над чем дальше работать. Вопрос повышения заработной платы стоял, стоит и стоять будет. И здесь при принятии решения всегда стыкуются два аспекта. Это, во-первых, возможности (финансовые ресурсы) - есть они или нет. И, во-вторых, наличие прибыли, жизнеспособность организации - не допустить чрезмерных расходов, которые повлияют на стабильность компании.

Проведенное анкетирование также показало, что сотрудники дают относительно низкие оценки таким критериям удовлетворенности, как возможность карьерного роста, появление возможности для творчества, сложность в реализации идей. Думаю, что на все эти три фактора окажет серьезное влияние работа, которая сейчас начинается по Менеджменту систем. Как раз она и должна дать возможность проявить себя, свое творчество. Пожалуйста, выявляй проблемы-Бриллианты, принимай меры по их решению. Причем возможности при этом будут достаточно широкие: формируйте группу, проводите совещания, предлагайте меры, реализуйте их. Думаю, что это должно в конечном итоге повлиять и на материальное положение. Как мы ожидаем, будут выявлены сотни Бриллиантов, устранены сотни недостатков. Это должно повлиять на конкурентоспособность компании, на объемы премии, на снижение затрат, на повышение эффективности. Что, в свою очередь, в краткосрочном (1-2, года) аспекте даст возможность увеличить премию. А если мы выйдем на некую

стабильность и на новую ступень экономического развития, - возможность увеличения окладов.

Учитывая это, можно сказать, что анкетирование сотрудников по вопросам удовлетворенности работой, проведено очень своевременно. Мы смогли выявить на текущем этапе факторы наиболее актуальные для совершенствования. Начатая работа по Менеджменту систем даст возможность использовать полученные данные в широком плане. Здесь очень важно, чтобы выводы из результатов опроса сделало не только руководство компании, но и руководители подразделений продаж. Проанализировать оценки сотрудников своего подразделения в сравнении с оценками других подразделений. Конечно, есть объективные возможности в условиях развития подразделения. То есть компания как система воздействует на всех примерно одинаково. Но я все-таки думаю, что некоторым руководителям есть над чем задуматься. Если оценки их сотрудников по каким-то критериям ниже, чем у остальных, то не вызваны ли они субъективными причинами, на которые уже влияет не столько руководитель компании, сколько руководитель подразделения. Темы повышения оценок удовлетворенности сотрудников работой в компании - предмет моих постоянных забот. Но значительный эффект будет достигнут, если над этим будут постоянно работать и руководители подразделений.

Аркадий ЛЮБАВИН,
генеральный директор
ООО «СК ЮЖУРАЛ-АСКО».



ИГРА СТОИТ СВЕЧ



10. 09.2012 г.

УВАЖАЕМЫЕ КОЛЛЕГИ - СОТРУДНИКИ «ЮЖУРАЛ-АСКО» И ПАРТНЕРСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ – «ЭКИПАЖ», «УТЭ» и «АВТОПАРТНЕР-74»

7 сентября 2012 года начался отсчет новой ЭРЫ в истории нашей группы компаний. Мы вступили в проект коренного совершенствования методов управления, желая стать **«Тойотообразной» компанией**, - т.е. высококонкурентной и эффективной структурой, в которой постоянно повышается удовлетворенность трудом и уровень благосостояния сотрудников.

Собственники компании прекрасно осознают, что для того, чтобы вышеприведенные «громкие слова» стали не пустой декларацией, а реальным свершением, одного желания и их индивидуальных усилий недостаточно, даже если в проект преобразований вложить большие деньги. Более того, его невозможно реализовать, даже если в нем будут активно участвовать (а не просто поддерживать) все менеджеры - от генерального директора, членов дирекции, руководителей подразделений до начальников отделов.

Пройти этот **труднейший, длин-**

ный, но интереснейший путь (перехода от сложившейся философии и методов управления к принципиально новому подходу) **мы можем только все вместе, включая тех, кто « в поле»**, - агентов, офис-менеджеров подразделений продаж и отделов выплат, бухгалтеров, программистов, юристов, водителей и т.д. (извините, что не назвал всех). **Мы верим, что хотя это, безусловно, очень трудно, но возможно - ведь у нас есть реальное преимущество перед «Тойотой»** - ее 50 летний, известный нам из книг опыт и помощь наших партнеров, с которыми мы начали проект (они уже имеют успешный опыт реализации таких проектов в нескольких разнопрофильных организациях и предприятиях России, Казахстана и Украины, изучали опыт «TOYOTA» и «PANASONIC» «в натуре»).

Понятно, что основными трудностями, с которыми мы столкнемся, будут **естественные опасения** людей –

а не будет ли хуже, чем раньше: не снизится ли заработок, не будет ли сокращений, не появится ли дополнительная нагрузка, не возникнут ли конфликты или просто «напряженность в отношениях как внутри, так и на стыке подразделений» и т.д. И главное – **не заставят ли всех участвовать в преобразованиях, которые решило провести начальство, из - под палки.**

Было бы странно, если бы таких опасений не было. Но именно потому, что я, Любавин Аркадий Маркович, понимаю, что такие опасения естественны и их невозможно снять за короткий период (особенно на этапе старта – когда работа только начинается), **то как основной собственник группы компании и генеральный директор «ЮЖУРАЛ-АСКО» сообщаю Вам, что:**

Беру на себя обязательство самому соблюдать базовые принципы и правила работы в новой системе (изложенные в Приложении) и быть гарантом соблюдения этих правил и принципов в Группе «АСКО» в целом.

Помогать преобразованиям на первом этапе в течение 3-х месяцев ежедневно будут наши партнеры – Фидельман Григорий Носонович и Максимова Галина Петровна (их рабочие места – в Музее АСКО, внутр. тел. 51 – 87).

Ежедневно с 12 до 13 проходит дирекция с участием партнеров по проекту – для рассмотрения и решения текущих проблем преобразований.

Функционирует **специальный программный инструмент, позволяющий каждому сотруднику** не только отражать собственный вклад в улучшение системы в любом каче-

стве, но и знакомиться с тем, как обстоят дела в целом по проекту – кто и что в нем сделал и на какой стадии находится процесс реализации каждого улучшения.

Менеджеры всех уровней с помощью этого программного инструмента имеют возможность регулярно формировать 2-х недельные планы работ по проекту и совершенствовать специальные компетенции, необходимые для реализации проекта, но главное – знакомиться с планами работ и ходом освоения компетенций своими руководителями, коллегами и подчиненными менеджерами, а значит – своевременно получать помощь от руководителей и коллег и самим оказывать ее своим подчиненным и коллегам.

Уважаемые коллеги, а с учетом вышеизложенного не просто коллеги, но, я надеюсь, и соратники!

По моему убеждению, мы с Вами вступили в безумно интересное дело, уникальный «вечный» проект, равных которому у нас еще не было. Он сложен, требует нестандартных усилий и навыков, чрезвычайной креативности и терпения – но «игра стоит свеч».

Если Вы включитесь в проект не формально, а фактически - то уверен, что в короткое время мы обнаружим себя в новой реальности – с очень высокими оценками удовлетворенности работы в компании со всеми вытекающими последствиями.

Я очень рассчитываю на Вашу поддержку и хочу пожелать всем нам успехов.

**Аркадий ЛЮБАВИН,
генеральный директор.**

Базовые Правила и Принципы

создания системы улучшения управления в ООО «Страховая компания ЮЖУРАЛ-АСКО»

1 Выявление и обозначение проблем (Бриллиантов) необходимо для того, чтобы система, в которой мы существуем и работаем, получила шанс стать лучше. У не сформулированной проблемы нет шанса быть решенной.

2 Человек, выявивший наболевшее, вправе рассчитывать на признание и гарантирован от наказания и порицания в любом виде.

3 Человек, выявивший и обозначивший проблему, не будет обязан ее решать, если не вызовется это делать добровольно.

4 Фиксацию проблемы может осуществить КАЖДЫЙ сотрудник компании.

5 Вызвавшийся быть «Решателем» проблемы получает следующие права:

5.1. Право тратить свое рабочее время из расчета 1 час в день или 5 часов в неделю на решение взятой задачи (на этапе внедрения системы время может тратиться значительно больше).

5.2. Право собирать рабочую группу (в течение 24 часов) для генерации идей, определения их правдоподобности и последовательности их проверки.

5.3. Обязанность Владельца - приглашать на первые 3 кросс-группы Наставника.

5.4. Обязанность Владельца - приглашать в состав рабочей группы Автора Бриллианта.

5.5. Право на представление запросов в различные подразделения компании для получения необходимой информации.

5.6. Право аргументированно обращаться за ресурсом, необходимым для проведения в жизнь Программы улучшений.

5.7. Право пользоваться заслуженным почетом и уважением человека, делающего нашу совместную рабочую жизнь комфортнее.

6 Задачи, решаемые в рамках системы улучшений, являются приоритетными для компании.

7 Если в процессе мониторинга принятой и запущенной Программы улучшений становится очевидным неподтверждение гипотезы, идет переход к следующей (по правдоподобности).

Методика

Постарайтесь формулировать свои Бриллианты не в виде вопросов, а в терминах «проблем» и, конечно же, давайте как можно более подробное описание в соответствующем поле АЭК. Если затрудняетесь – попросите помощи Наставников.

Чем позже выражено признание сотруднику за его достижения, тем меньше его воспринимаемая цена.

Еще один критерий запрещенного решения: переформулировка группой проблемы таким образом, что идея автора оказывается полностью отброшенной. Профилактикой этого является обязательное приглашение на кросс-группу Автора.

Кто полномочен подтверждать, что Бриллиант исполнен, какова процедура этого подтверждения? Опыт показал, что во многих случаях только мнения Автора и Владельца может быть недостаточно - необходимо определенное экспертное мнение. Схожий вопрос появился и в связи с процедурой запуска Программы улучшений – какие показатели (приказ, распоряжения и т.д.) должны появиться в качестве признака.

Приемы эффективной работы

1. Перед началом работы кросс-группы рекомендуем владельцу распечатать и дать каждому приглашенному авторский текст краткой и полной формулировки Бриллианта.
2. В ходе работы кросс-группы участнику, подготовившему подробное описание мер по работе с Бриллиантом, не следует озвучивать их заранее, чтобы:
 - дать возможность высказаться всем участникам группы свободно генерировать идеи
 - не создать впечатление, что владелец уже все продумал, а участники группы будут играть в ее работе второстепенную роль.

Методика

При проведении кросс-групп владельцам не следует выступать в роли лекторов, пригласивших аудиторию на прослушивание своей заранее подготовленной и глубоко аргументированной точки зрения.

Вспомните, когда вы благодарили своих подчиненных за успехи в работе с Менеджментом систем и за другие достижения? Благодарить – это, оказывается, совсем не просто. Зачастую наш максимум – это выражение поддержки. Благодарность – мощный стимулирующий фактор. К примеру, после того, как в отделе персонала руководитель поблагодарила сотрудников от имени генерального директора за темпы работы в МС, почти сразу появились 2 новых Бриллианта, еще один Бриллиант обрел своего владельца. Публично благодарить отличившегося – это особенно важно для сотрудников, опасаящихся возможных смешков и неодобрения коллег. Никогда не поздно поблагодарить и за те достижения, которые пропустили. Для сотрудников это будет лучшим свидетельством того, что руководитель тоже меняется.

Благодарности сотрудникам смежных подразделений более корректно передавать не напрямую, а через их непосредственного руководителя.

Помимо членов дирекции, в число Наставников могут войти и другие менеджеры компании – с ростом количества проведенных кросс-групп все больше Владельцев будут получать необходимый опыт для перехода в Наставники.

Одной из важнейших задач, связанных с ускорением работы над взятыми во владение Бриллиантами, является увеличение количества Наставников. Именно Институт наставничества представляет собой важнейший инструмент, продвигающий развитие МС.

Нужно понимать, что кросс-группа – час совместной работы пяти и более человек – является важнейшим ресурсом, который нельзя использовать неэффективно или вообще впустую. Именно для этого необходимы Наставники, их мастерство по профессиональному проведению групп.

ПАМЯТКА по запуску, мониторингу и внедрению

Запуск

Каковы действия владельца для запуска программы улучшений? Что ему необходимо сделать, если для этого требуются денежные средства? А что, если недостаточно полномочий в связи с влиянием на другие процессы?

Если по существующему регламенту работ изменения, содержащиеся в программе улучшений, должны быть согласованы соответствующими инстанциями, владелец дает запрос в данные инстанции на согласование. Владелец контролирует завершение плана-графика по подготовке к запуску программы улучшений и по их окончанию с учетом согласования запуска программы улучшений, производит ее запуск. В случае необходимости денежных средств для реализации программы улучшений, владелец делает обоснование сам или в случаях, вызывающих затруднения, дает запрос в экономические служ-

бы для оценки экономической целесообразности. При положительном решении вопроса, владелец обращается к распорядителю кредита за решением о выделении требуемых денежных средств. Вопрос влияния на другие процессы должен быть рассмотрен в рамках работы кросс-группы (состав и должен формироваться с участием представителей смежных процессов). Если этого не произошло, владелец либо повторно собирает группу с участием нужного специалиста либо делает запрос соответствующему руководителю на запуск программы улучшений.

Когда программу улучшений можно считать запущенной? Что в связи с этим должно быть внесено в АЭК? Кем?

В зависимости от существующих регламентов, запуск программы осуществляется соответствующим распорядительным документом (приказом, распоряжением, или иным документом) об экспериментальном проекте, связанным с испытанием программы улучшений. Однако, чаще всего, такие решения вправе принимать владелец, поскольку спорные моменты уже обсуждены и по ним приняты решения. В этом случае, запуск

происходит путем объявления даты, с которой начинает работать новый порядок, предусмотренный программой улучшений. В любом случае, все мероприятия по подготовке к запуску ПУ должны быть завершены, а люди обучены тому, что им следует делать при измененном порядке работ. В АЭК владельцем вносится дата, с которой программа улучшений запущена.

Мониторинг

Что означает производить мониторинг программы улучшений?
Кто это делает?

Мониторинг означает измерение ключевого показателя, непосредственно отражающего параметры бриллианта (частоту его появления, если программа призвана ее умень-

шить или исключить, время задержки или другие потери, если программа призвана ее (их) уменьшить). Мониторинг проводит владелец.

Как определяется показатель, который требуется измерять в процессе мониторинга?

Определение показателя, который следует измерять после запуска программы улучшений, происходит с целью ответить на вопрос: как работает программа улучшений. Поэтому, например, это будет частота по-

явления бриллианта, если программа призвана ее уменьшить или исключить, время задержки или другие потери, если программа призвана ее (их) уменьшить.

Как и кем производится сбор и анализ данных о состоянии дел после запуска программы улучшений?

Сбор и анализ данных о состоянии дел после запуска программы улучшений производит владелец. Сбор данных происходит до тех пор, пока

их не станет достаточно для решения о приемлемости (неприемлемости) программы улучшений.

Когда и кем делается вывод о достаточности собранных данных? Какие решения затем должны быть приняты? Что в связи с этим должно быть внесено в АЭК? Кем?

Вывод о достаточности собранных данных и о приемлемости/неприемлемости программы после периода мониторинга делает владелец. Этот вывод он делает тогда, когда данных достаточно для суждения о приемлемости/неприемлемости запущенной программы улучшений. Если программа была эффективной, то решение состоит в ее внедрении, т.е. о том, что экспериментальный период заканчивается и следует перехо-

дить к этапу внедрения. Последний состоит в том, что начиная с некоторой даты в компании появляется новый порядок работы, созданный программой улучшений. Описание этого порядка и возможности ознакомления всеми, кто еще не знаком с ним, вместе с правоустанавливающим документом о переходе на новый порядок работы - суть того, что должно появиться в карточке

Внедрение

Что такое внедрение нового порядка вещей? Когда требуется его делать?

Когда программа улучшений доказала свою эффективность, надо узаконить на постоянной основе улучшенный порядок вещей. Это может быть приказ или распоряжение о переходе на постоянный режим выполнения нового порядка вещей (процесса, операции) или инструкция о том как надо ему следовать, написан-

ная владельцем бриллианта, когда не требуется нормативного акта для учреждения в фирме улучшенной ситуации. Эта информация должна быть сделана таким образом, чтобы незнакомому с этим порядком было понятно, как ему следовать. Данная информация должна помещаться в карточку внедрения в АЭК

Каким критериям должно удовлетворять оформление внедрения? Когда оно может считаться завершенным? Что в связи с этим должно быть внесено в АЭК? Кем?

Информация должна быть изложена таким образом, чтобы незнакомому с этим порядком сотруднику было понятно, как ему следовать.

Данная информация должна составляться владельцем и помещаться в карточку внедрения в соответствующем поле АЭК.

Каковы факторы материальной мотивации, находящиеся в полномочиях владельца задачи, на этапах мониторинга и внедрения?

Владелец «закрывает наряды» по фактам затраченного времени на исполнение позиций по плану графику тем лицам, кто данные позиции исполнил и вносит эту информацию

в АЭК. То же происходит и с фиксацией времени на мониторинг. Например, если для измерения нужно 100 точек и каждая требует 3 минуты, то общее время составит 5 часов

К кому может обратиться за помощью владелец задачи на этапе мониторинга и внедрения программы улучшения?

К сотруднику, которому удобнее производить измерения (с условиями оплаты за время, требуемое на осуществление измерения), непосредственному руководителю, если для произведения измерений не удалось найти сотруд-

ника, способного помочь в проведении измерений и подписании необходимого распорядительного документа, если возникли сложности с попаданием к руководителю, обладающему полномочиями для издания соответствующего документа

ХОРОШИЙ СТАРТ

(Прошел месяц)

10.10.2012 г.

Хочу всех поздравить с тем фактом, что по состоянию на 10 октября (чуть больше, чем за месяц) в АЭК внесено 439 Бриллиантов, при этом 173 из них «взяты во владение» и по ним ожидаем старт улучшений.

Это блестящий, совершенно удивительный и не ожидаемый нами результат и одновременно колоссальный фронт работ для улучшений.

Мы (дирекция) отчетливо понимаем, что авторы Бриллиантов и те, кто пока еще не стали ими, внимательно следят и ждут - «а что же дальше», кто и как быстро возьмется решать названные проблемы. От того, как быстро будут решаться проблемы и оправдываться ожидания, зависит успех всех начатых преобразований.

Хочу заметить, что, как нельзя родить ребенка за 3 месяца, так и нельзя ожидать сверхбыстрых успехов, пока менеджеры не овладеют необходимыми компетенциями по работе в МС:

- влиять на появление владельцев;*
- помогать собирать эффективные кросс-группы;*
- проводить точный и быстрый анализ сути проблем, генерацию причин их появления;*
- создавать Программы улучшений, осуществлять их запуск и проводить апробацию решений с проведением мониторинга получаемых результатов.*

Всему свое время. Мы будем стараться делать все от нас зависящее, чтобы с участием партнеров нарабатывать эти навыки и решать выявившиеся проблемы.

А пока благодарю всех авторов Бриллиантов за то, что они помогли «вытащить на свет божий наши болячки». Теперь они зафиксированы и будут лечиться. Ни один Бриллиант, зафиксированный в АЭК, не останется без внимания.

***С уважением,
Аркадий Любавин***

ОБРАЩЕНИЕ СОБСТВЕННИКОВ К СОТРУДНИКАМ ГРУППЫ КОМПАНИЙ «ЮЖУРАЛ-АСКО»

23.10.2012 г.

Уважаемые коллеги!

Мы начали работу в «Менеджменте систем» (МС). Целью МС является повышение конкурентоспособности и увеличение прибыли. Осознавая важность мотивации активного участия в МС, мы приняли решение **направлять на дополнительную мотивацию сотрудников 50% «сверхприбыли» ООО «СК ЮЖУРАЛ-АСКО»**. Под «сверхприбылью», которую нам с вами предстоит заработать, будет пониматься «управленческая прибыль», полученная в 2013 и в последующие годы сверх уровня «управленческой прибыли» 2012 года. Такая дополнительная мотивация, при активном участии в МС, даст возможность вам существенно увеличить свой заработок (получить годовой бонус), т.е. реально воспользоваться «плодами» МС.

Данная дополнительная мотивация будет реализована для членов команды МС, то есть системно работающих в МС сотрудников. Критерии, по которым сотрудник будет считаться членом команды, а также принципы распределения 50% «сверхприбыли», нам с Вами предстоит определить до 01.01.2013 г.

Проект описания нового подхода приведен в Приложении. Обратную связь /Ваше мнение с замечаниями и предложениями/ можно направлять на нашу электронную почту.

С уважением
А.М. Любавин

В.И. Гуца

Проект описания сути нового подхода к премированию сотрудников:

1. Для сотрудников «ЮЖУРАЛ-АСКО» и других компаний группы «ЮЖУРАЛ-АСКО», которые имеют доплаты к окладам пропорционально показателям продаж, сумм взысканных регрессов и суброгации и т.п., система доплат не меняется. Также не меняются действующие системы премирования в других компаниях группы «ЮЖУРАЛ-АСКО».
2. Для сотрудников «ЮЖУРАЛ-АСКО» и других компаний группы «ЮЖУРАЛ-АСКО», премирующихся из «управленческой прибыли» «ЮЖУРАЛ-АСКО», существующая система будет действовать до уровня годовой «управленческой прибыли», которая будет получена в 2012г. /условно назовем этот уровень - «планкой»/** Эта «планка» га-

Например

рантировано не меняется собственниками в течение как минимум 10 лет (начиная с 2013г.). Такое премирование будет осуществляться ежемесячно в зависимости от полученной «управленческой прибыли», но в пределах накапливаемой ежемесячно суммы: «уровень планки / 12». Пр-р: 1/12 - за 1-й месяц, 2/12 - за два месяца, 3/12 - за три месяца и т.д.

Превышение над накапливаемой суммой будет направляться в дополнительный годовой фонд для премирования «членов команды» группы компаний ЮЖУРАЛ-АСКО по повышенному нормативу (см. п.4).

3. В 2013г. сохраняется экспериментальная система премирования сотрудников группы компаний «ЮЖУРАЛ-АСКО» за работу в МС

4. В случае, если сумма «управленческой прибыли» за год превышает величину («планка» + расходы на премирование по экспериментальной системе), то 50% суммы превышения (т.е. «сверхприбыли») будут направлены на премирование «членов команды» за работу в менеджменте систем /дополнительно к премии по п.3/.

Вариант 1. Пусть размер планки равен 35 млн. руб., «управленческая прибыль» по итогам года составила 40 млн. руб, и при этом, выплаты премий по экспериментальной системе в течение года составили 8 млн. руб. Тогда дополнительный фонд премирования не образуется, так как : $(40 - 35 - 8) = - 3$ млн , т.е. отрицательная величина.

Вариант 2. «Управленческая прибыль» по итогам года составила 55 млн., а выплаты по экспериментальной системе составили те же 8 млн. Тогда дополнительный фонд премирования составляет $(55 - 35 - 8) \times 50\% = 6$ млн.

5. Вводится годовой общественный аудит достоверности исчисления указанных показателей. Два аудитора выбираются сотрудниками и их кандидатуры согласовываются собственниками. Задача аудиторов - проверить правильность исчисления «управленческой прибыли» по действующим правилам и суммам по статьям доходов и расходов в соответствии с Регламентом, который должен быть утвержден в срок до 01.01.13. Вопросы обоснованности расходов не относятся к компетенции аудиторов.

а) Точный уровень «планки» будет определен после завершения расчетов по бюджету 2012 года.

б) При расчете «планки» на будущий период будет уточнен порядок учета расходов: в статью «расходы на оплату труда» будут включены доплаты сотрудникам, упомянутые в п.1

в) Пропорционально увеличению расходов в связи с п. «б», будет пересчитан в сторону увеличения норматив премии сотрудникам АУП офиса ЮЖУРАЛ-АСКО (с сегодняшних 15%).

ВЫШЛИ НА СТАДИЮ МОНИТОРИНГА

На 25 ноября 2012 года внесен 591 Бриллиант, из которых 270 имеют Владельцев. Для исполнения данных Бриллиантов созданы кросс-группы и ведется активная работа по реализации Программ улучшения. По 23 Бриллиантам подошли к стадии мониторинга, при этом в большинстве случаев есть приказ генерального директора о запуске этой стадии.



Так, Бриллиант, внесенный агентом Снежинского отделения Розой Саитовой (владелец агент Уфалейского отделения Ирина Шкарбан) **о невозможности агентам, находящимся далеко от офиса, заверить исправления в полисах без печати**, доведен до стадии мониторинга. При выполнении Программы улучшения были выявлены все агенты компании, которых касается данная проблема. Этим агентам выданы именные печати «Для внесения изменений в догово-

воры страхования». Сейчас владельцем Бриллианта Ириной Шкарбан пущена анкета среди тех, кто получил штампики. В ней предусмотрены такие вопросы: «Сколько испорченных полисов сдавалось раньше и сейчас?», «Сколько клиентов обращались за исправлениями в офис раньше и сейчас?», «Сколько времени и личных средств сэкономил агент, получив возможность самому заверять исправления?» Ответы на эти и другие вопросы помогут определить эффект от исполнения Бриллианта.



Ведущий специалист отдела добровольного медицинского страхования Игорь Науменко в своем Бриллианте затронул проблему **неоправданно больших временных затрат на регистрацию договоров**. На заседании кросс-группы в Программе улучшения было запланировано подготовить распоряжение о новом порядке регистрации договоров по массовым видам, провести измерение трудозатрат по регистрации договоров, не относящихся к массовым видам. Уже с 15 октября 2012 года приказом генерального директора в целях упрощения процедуры оформления двусторонних договоров ОСАГО с юридическими лицами отменена централизованная регистрация двусторонних договоров ОСАГО с юридическими лицами в отделении технологии. Страховым представителям дано право самостоятельно при-

сваивать номера двусторонним договорам ОСАГО в следующем порядке:

- в качестве номера договора указывается номер полиса ОСАГО, который будет выдан в соответствии с данным договором;
- если на основании двустороннего договора выдается несколько полисов ОСАГО, договору присваивается номер первого (по порядку) полиса ОСАГО. Кросс-группой с 15 октября по 14 ноября проведен мониторинг трудозатрат по регистрации договоров, не относящихся к массовым видам. Измерение показало, что количество звонков по поводу регистрации договоров (по сравнению с этим же периодом прошлого года) снизилось в 5,7 раза - в прошлом году было 210 звонков, теперь - 37. Таким образом, высвободилось рабочее время специалиста отделения технологии, отвечающего за регистрацию договоров, спало напряжение среди агентов.



Решена проблема, изложенная в Бриллианте **«Нет доступа к клиент-банку у сотрудников правового отдела»** (автор Татьяна Малоярославцева, владелец Екатерина Коришкина). По данному Бриллианту проведен расчет экономии времени и условной экономии расходов. По существовавшему бизнес-процессу операции на получение копии платежного поручения для комплектования дел в суды требовали:

а) по делам претензионного отдела - в среднем 22 мин. на одно дело, а с учетом того, что по 50% дел приходилось эту работу выполнять дважды (в связи с частичной оплатой долга), то затраты времени составляли 44 мин. И таких дел было 130 в месяц.

б) по делам отдела исковой работы - 22 мин. При этом, таких дел было 250 в месяц.

При исполнении Бриллианта эти затраты времени стали нулевыми. Таким образом, общая экономия времени в правовом управлении составила в месяц 187 часов, что эквивалентно 1,1 месячного фонда времени одного человека или в среднем 22 тыс. руб. в месяц.

Кроме того, высвободилось время сотрудников смежных служб: в бухгалтерии - 42,5 час. (эквивал. 5 тыс. руб.); в УУУ- 6,4 час (эквив. 1 тыс. руб.).

Таким образом, суммарная условная экономия составила 28 тыс. руб. в месяц или 336 тыс. руб. в год.



Вышедший 25 октября **Приказ об утверждении Регламента сохранения изменения, использования документов, хранящихся на общем сетевом ресурсе касается сразу трех Бриллиантов**: № 289 (автор Светлана Обвинцева), № 279 (автор Татьяна Уланова), № 323 (автор Александр Галкин), ко-

торые были объединены в один «Неполнота информации в папке приказов на общем ресурсе и неудобство поиска». Данный приказ является итогом выполнения программы улучшения и обеспечивает доступ сотрудников АСКО к актуальным документам, регулирующим деятельность компании. Проведенный опрос покажет, какую отдачу это даст.



Сложности в переоформлении договора КАСКО на очередной срок из-за невозможности определения К.1.2.

в отделении технологии в случае неурегулированных претензий (не известна сумма выплаты) - эта проблема нашла отражение в Бриллианте Ольги Петровой (владелец Инна Щеткина). Главная причина, породившая данную проблему, - «Нет алгоритма действия агента при различных «сценариях». Она и легла в основу Программы улучшения, которая предусматривала разработать ТЗ внесения изменений в алгоритм определения К.1.2. в тех случаях, когда размер выплаты не имеет значения (2%, стекла и др.). Подготов-

лен проект изменений в Инструкцию о порядке определения страховых тарифов в части К.1.2. Намеченные Программой мероприятия выполнены. Издан приказ «Об изменении порядка определения К.1.2. по КАСКО при наличии неурегулированных убытков». Мониторинг должен показать, насколько эффективны проведенные мероприятия. В настоящее время, меряется количество обращений агентов в отделение технологии для определения коэффициента 1.2. при неурегулированных убытках. Если раньше ежемесячно было 52 обращения, то первый месяц мониторинга показал значительное их уменьшение - обратилось 20 человек.



Игорем Науменко была поднята проблема о том, что целое направление в работе компании по функционалу не относится ни к одному из подразделений компании, выпадает из общей структуры.

Автор Бриллианта выступил и его владельцем. Кросс-группой была предложена новая формулировка Бриллианта: «В сфере урегулирования убытков по договорам личного страхования и ОСАГО существуют сложности во взаимозаменяемости, координации действий с другими подразделениями, совершенствовании регламента работы». В качестве основной причины для создания Программы улучшения принята следующая: «Функции урегулирования убытков в

личном страховании «замкнуты» на конкретного человека, на личность, а не на должность». Программой было предложено: «Учредить соответствующую структуру с соответствующим статусом, обеспечивающую взаимозаменяемость за счет привлечения в качестве совместителя специалиста другого подразделения». Во исполнение данного предложения 10.10.2012 издан приказ о создании в структуре УУУ отдела УУ по жизни и здоровью, в котором открыта вакансия специалиста. Приказом определены функциональные обязанности начальника отдела, сделаны назначения на должности начальника отдела и специалиста. В течение нескольких месяцев будет анализироваться работа новой структуры на предмет ее эффективности.



В отделе выплат давно стояла проблема неверного заполнения заявления с реквизитами на выплату.

Причем эта проблема касалась и бухгалтерии, и офис-менеджеров. Из-за неверно указанных реквизитов порой были задержки выплат, тратилось много времени впустую. Образцов правильного заполнения, разъясняющей Инструкции на этот счет не было. В результате, клиент просто не знал, чего хочет от него бухгалтерия, особенно в региональных подразделениях. Эта проблема была изложена в Бриллианте, автором и владельцем которого стала Мария Севостьянова. На кросс - группе формулировка была несколько изменена: «Просрочки в сроках выплаты из-за неверного заполнения заявления с банковскими реквизитами». На первом заседании были выявлены причины возникновения пробле-

мы. Их оказалось 4. В качестве основной для создания Программы улучшения была принята следующая: «Отсутствие Инструкции по оформлению заявления с реквизитами, согласованной с юридическим отделом». В Программу улучшения были включены три задачи: «Написание Инструкции автором проблемы», «Обучение всех участников процесса», «Создание проекта приказа и выбор ответственного лица за его исполнение».

За написание Инструкции взялась Мария Севостьянова. С подготовленной Инструкцией ознакомили юристов, бухгалтерию, региональные подразделения и получили от них обратную связь. Были учтены все высказанные пожелания, предложения и замечания. 30 октября был издан приказ, которым утверждалась и вводилась в действие с 1 ноября 2012 г. «Инструкция о порядке заполнения заявления с банковскими реквизитами».

В целом можно отметить, что при исполнении нескольких Бриллиантов имеются проблемы, связанные со слабым представлением о том, как должен готовиться и проводиться мониторинг «запущенных» улучшений.

Во-первых, в материалы МС помещена памятка о фазе мониторинга, которая призвана пояснить цель этой фазы и подходы осуществления его для разных ситуаций.

Во-вторых, данная тема заняла центральное место в повестке дня консультативных часов, также как когда-то тема Владельцев и кросс-групп. И наработанный материал, связанный с исполненными Бриллиантами, придает этой работе наглядность и ясность.



Инна ЩЕТКИНА,
директор по развитию

- Мне приходится принимать участие в работе многих кросс-групп. Хочется отметить, что люди настроены на решение проблемы наилучшим образом, чтобы решение устраивало всех. Работа группы превращается в коллективный разум. Порой принимается такое решение, до которого одному

человеку было бы не додуматься. Учитываются все компетенции и возможные последствия. Помогает найти общее решение отсутствие критики мнений, предложений, корректное, уважительное отношение друг к другу. Это дает каждому новый заряд энергии, обеспечивает продуктивную работу группы.



Ирина ШКАРБАН,
агент Уфалейского отделения

- Работу над Бриллиантом «Агентам, находящимся в населенных пунктах, удаленных от подразделений продаж, невозможно вне офиса заверить исправления в полисах без печати» (автор - агент Снежинского отделения Роза Саитова, владелец - агент Уфалейского отделения Ирина Шкарбан) мы на-

чали как эксперимент при активном участии Заура Безирова и Григория Фидельмана.

Работать нам было легко, не страшно - мы не боялись ошибиться, потому что были хорошие наставники. Мы чувствовали их поддержку и помощь. И все у нас получилось - проблема решена.



Людмила НОВИКОВА,
начальник отдела учета выплат

- Одной из серьезных проблем отдела выплат является то, что в отдельных случаях нарушается 30-дневный срок выплаты по ОСАГО. В результате уже появились санкции надзорных органов. Именно это легло в основу Бриллианта, автором и Владелец которого я ста-

ла. Причиной данной проблемы является сбой в программе, которая сейчас упускает просрочки. Задача группы - усилить технический контроль, сделать такую программу, которая бы более точно отслеживала сроки платежей.



Ольга СТРОЕВА,
агент Советского управления

- Как только объявили о начале работы в менеджменте систем, у меня сразу же сформировался Бриллиант: «Некорректное отношение к клиентам и агентам со стороны сотрудников службы ОСР». Но открыто заявить о своем авторстве я долго не решалась. Мои сомнения развеялись после того, как поприсутствовала на открытом (показательном) заседании кросс-группы с участием Заура Безирова и Григория Фидельмана - я поверила в себя.

К данному Бриллианту проявила интерес начальник Снежинского филиала Ольга Макарова, которая выступила Владильцем. Она связалась со мной, мы вместе создали группу, в которую вошли Алексей Любавин, Иван Иванов, Григорий Фидельман, Александр Раткин. На первом заседании с согласия Автора была принята иная формулировка Бриллианта: «Восприятие клиентами и агентами отношения к ним со стороны сотрудников ОСР, как к потенци-

альным злоумышленникам».

Было названо 10 причин возникновения данной проблемы, четыре из которых признаны в качестве основных: «Объективно разные цели агента и сотрудников ОСР», «Стиль общения сотрудников ОСР, выработанный предыдущим опытом работы», «Некачественное заполнение заявления на страхование (недостаточный объем информации, плохое качество копии)», «Противоположное амплуа сотрудника ОСР в течение одного рабочего дня (трудно перестроиться)». Они и легли в основу Программы улучшения.

Что приятно отметить: обе стороны пошли на открытый контакт, нашли взаимопонимание, так как в равной степени заинтересованы в устранении возникшей проблемы. У сотрудников ОСР тоже накопилось много недовольства агентами. Договорились искать совместное решение, чтобы всем было хорошо.



Наталья МОРУГИНА,
начальник отдела
разработки страховых программ

- Работа по Менеджменту систем – это уникальный инструмент, который позволяет существенно экономить рабочее время на всякого рода согласования. Если раньше при разработке или изменении страхового продукта нужно было ходить от одного специалиста к другому, то теперь достаточно собрать всех в кросс-группу и за час решить те вопросы, которые раньше можно было решать неделями. Я не зря взяла во владение Бриллиант № 156. Работая над новой редакцией инструкции по страхованию имущества граждан, я увидела этот Бриллиант, который автор Горобец Людмила сформулировала так: «Максимальная страховая сумма по полису 402 очень маленькая». Действительно, разговор о том, что нужно пересмотреть страховые суммы, обсуждался со специалистами не раз, но с мертвой точки не двигался. Став владельцем этого Бриллианта, у меня получилась заме-

чательная возможность собрать всех нужных специалистов в одном месте. На кросс-группе присутствовали, кроме Автора и Владельца, представители Уральской технической экспертизы – Голубева Алла и Алексеев Дмитрий; специалист отделения технологии Слукина Дарья, начальник Багарякского отдела Пьянкова Татьяна. В роли наставника – Максимова Галина. Заседание группы прошло легко и непринужденно. Проблема была переформулирована следующим образом: «Неактуальные страховые суммы по полису 402 серии». Был составлен список причин, главными из которых выделено две: «Давно не пересматривались страховые суммы» и «Отсутствует регламент актуализации страховых сумм». Составлена программа улучшений, определены сроки и исполнители. И все это мы успели проделать за 45 минут. Отличная работа!





Ольга ПЕТРОВА,
начальник Советского управления

- Я работаю сразу в нескольких кросс - группах: где-то автором, где-то владельцем, где-то рядовым членом. Мне интересно в каждой группе, все Бриллианты, которые мы решаем, реальные, животрепещущие - из жизни. Я это сравниваю с дорогой, на которой лежит камень и мешает всем: одни о него спотыкаются, другие падают. Но каждый считает, что убрать камень - не его дело.

Начала я, на мой взгляд, с очень простого Бриллианта, Ав-

тором и Владелец, которого являюсь: «Конфликтная ситуация между клиентом и отделом выплат, когда требуется предоставить справку их гидрометеоцентра». Во исполнение Программы улучшения мы сделали запрос в гидрометеоцентр, заключили с ним договор, согласно которому компанию будут информировать о фактах стихийного бедствия. А это значит, не надо будет напрягать клиентов, конфликтовать с ними.



Лариса ИВАНОВА,
специалист управления
развития сервисов

- Текущая офис-менеджеров в отделе выплат центрального офиса (101-й кабинет) - проблема сложная и существует не первый год. Волнует она многих сотрудников дирекции по урегулированию убытков, так как от этого зависят смежные бизнес-процессы. Не удивительно, что проблема легла в основу Бриллианта, Автором и Владелец которого я стала. В кросс-группу вошли люди, которые прошли через 101-й кабинет, и те, которые сейчас в нем работают.

Я как Автор Бриллианта очень удовлетворена работой кросс-группы. Мы получили много новой информации, которой раньше и не знали. Это, безусловно, помогло в формировании Программы улучшения. Очень хорошую помощь оказал нам тренер Алексей Любавин. Он помог с формулировками, направлял заседания в нужное русло, вместе с тем прислушивался к нашему мнению.



Ирина Лисогор,
директор Озерского филиала

- Город Озерск для въезда посторонних закрыт. Но это не мешает нам проводить заседания кросс-групп с участием специалистов и консультанта из Челябинска. Делаем мы это по скайпу. И все замечательно получается. У нас состоялись заседания кросс-группы по Бриллианту «Отсутствие центра хранения и ввода иммуноглобулина в г. Озерске», - Автор Надежда Сурина, Владелец Жанна Чернышева. В заседаниях приняли участие Григорий Фидельман (в роли консультанта), директор ДМС Елена Дзюбина. Проблема состояла в том, что застрахованные, пострадавшие от укуса клеща в Озерске, чтобы поставить иммуноглобулин, вынуждены были ехать в Кыштым. И мы не видели выхода из соз-

давшегося положения. Видимо, именно поэтому на заседании кросс-группы мы долго не могли прийти к единому мнению в определении главной причины возникновения проблемы. Помог нам в этом наш консультант Григорий Фидельман, который придал заседанию нужное направление, что помогло избежать ошибок. В конце концов главная причина была сформулирована следующим образом: «Не предусмотрена возможность снабжения клиентов иммуноглобулином». Она и легла в основу Программы улучшения, которую мы разработали. Согласно Программе достигнута договоренность с одной из аптек г. Озерска о хранении нашего иммуноглобулина.



СЕГОДНЯ ЗАКЛАДЫВАЕТСЯ ФУНДАМЕНТ ЗАВТРАШНИХ РЕЗУЛЬТАТОВ



2 месяца назад «СК ЮЖУРАЛ-АСКО» начала работу по совершенствованию методов управления, в основе которых лежит Менеджмент систем. Главным партнером в этом вопросе является автор книги «Менеджмент систем» Григорий Носонович Фидельман. Сегодня он - гость нашей редакции.

- Григорий Носонович, в чем суть Менеджмента Систем?

- В формуле 98:2. Она означает подавляющее доминирование системных факторов над персональными в том, что у нас не так: сбоях, задержках, неудовольствии клиентов, конфликтах и, как следствие, результатах. Поэтому нет смысла искать «кто виноват?», а правильной реакцией на любое нежелательное событие является поиск причины в системе, которая и создает подобные события. И еще – становится критически важным «открывать» все, без исключения «что не так?», чтобы начать работу по улучшению системы. Темп улучшений (поток Бриллиантов и работа с ними) и является главным конкурентным преимуществом компании.

- Как завязалось сотрудничество с ЮЖУРАЛ-АСКО?

- Аркадий (извините, я не могу его называть по другому, потому что наша дружба идет с самых ранних детских лет, скреплена периодом становления системы АСКО и дальнейшим сотрудничеством с Московским перестраховочным обществом, где я был основателем и президентом в течение первых 10 лет развития компании) внимательно следил за развитием моих представлений и результатов работы по Менеджменту систем с компаниями в предыдущих проектах (их до ЮЖУРАЛ-АСКО было шесть и большинство в не страховых отраслях). Он также очень основательно редактировал вышеупомянутую книгу «Менеджмент систем». Думаю, последним фактором рассмо-

трения возможности проведения проекта с нами было мое выступление на слете УСС в Черногории и обмен мнениями с другими, присутствовавшими на слете, менеджерами ЮЖУРАЛ-АСКО.

- Менеджмент систем - это система улучшения. С чего она начинается?

- Менеджмент систем – это не система улучшений, а подход в принятии управленческих решений на всех уровнях управленческой иерархии, основанный на 98:2. С другой стороны, система улучшений - это корневая система Менеджмента систем, которая позволяет последовательно по всему фронту и для всех сотрудников включиться в процесс познания и обучения новому подходу на практических примерах и в конкретных обстоятельствах.

Именно поэтому, система улучшений начинается с уяснения людьми принципа 98:2 (а не наоборот) и следствий, из него вытекающих, прежде всего бессмысленности поиска виноватого.

Дальше больше – в выгоды открывать все то, что мешает работе в контексте понимания, что все это – следствие несовершенства системы и, чтобы ее улучшать, нужно знать, что «лечить».

- Каково Ваше впечатление о первых месяцах работы АСКО в рамках Менеджмента систем?

- В каждом нашем проекте мы учимся. И проект с ЮЖУРАЛ-АСКО не исключение. Более того, по развивающему нас воздействию я бы его поставил на первое место. Сюда относится и подготовительный этап, который ранее мы не практиковали и который дает, прежде всего, включенность первого лица и топ-менеджмента еще до начала партнерской сессии. И система автоматизированного учета операций по улучшению (АЭК), позволяющая с самых пер-



вых дней видеть всем сотрудникам прогресс в развитии системы улучшений и возможность брать пример с более быстрых коллег. И экспериментальную систему мотивации операций по улучшениям, включающую в работу всех без исключения сотрудников и дающую им знать о приоритете и важности развития Менеджмента систем в компании. Именно поэтому мы получили самый энергичный старт в компании с тысячным составом сотрудников и всплеск потока Бриллиантов, превышающий достигнутый на сегодня Тойотой. Поэтому впервые в нашей практике мы получили «узкие горла» по владельцам, а затем - по кросс-группам. Опыт «расшивки» этих затруднений, выделение их в качестве системных Бриллиантов и работа с ними всем составом топ-менеджеров – уникальный опыт, который мог появиться только при таком эффективном старте. Перечисленными новациями не исчерпывается все то, чему мы научились при работе ЮЖУРАЛ-АСКО. И мы хотели воспользоваться случаем и поблагодарить всех, кто включился в работу по Менеджменту систем и явился, по сути, авторами нового управленческого подхода в компании.

- Насколько заинтересованы рядовые сотрудники в освоении нового - проявление инициативы, креативный подход?

- Ключевой мотив сотрудников заняться системой улучшений состоит в том, чтобы избавиться от помех в собственной

работе, уйти от ненужных потерь времени и несвойственной содержанию их компетенций, работе. При должной поддержке и помощи менеджмента, прежде всего их непосредственных руководителей, такие попытки станут успешными, и мотивация людей будет возрастать.

Другой момент мотивации – работа в кросс-группе. Здесь, помимо примирения ранее конфликтовавших сотрудников, происходит очень интересный и доставляющий удовольствие участникам группы процесс совместного поиска и создания красивых и простых решений. Конечно, это зависит от навыков групповой работы и системы помощи в их проведении, но по мере роста мастерства растет и масштаб позитивного воздействия на людей от совместной работы. Резюмируя сказанное, можно отметить, что инициатива и креативный подход являются следствием развития системы улучшений, и, спустя два месяца, можно констатировать, что он набирает обороты.

- С какими трудностями пришлось столкнуться?

- В отличие от других проектов, из-за проведения качественного подготовительного этапа, компания миновала трудности с генерацией Бриллиантов. Она также своевременно обнаружила трудности с появлением Владельцев, но благодаря интенсивной работе по этому системному Бриллианту, можно сказать, что основные затруднения здесь позади. Сейчас компания работает над следующим

затруднением, когда много владений, но мало кросс-групп. В целом мне представляется, что компания вовремя обнаруживает наступление затруднений и вовремя берется за их преодоление.

- Каковы критерии того, что система заработала?

- Их несколько и они выстроены в последовательности, которую можно назвать закономерной и связанной с развитием самого нового подхода. Для первого этапа – это появление потока Бриллиантов, для следующего – потока Владений, затем – потока кросс-групп, впереди – потоки Программ улучшений и планов-графиков, затем наступит время для появления запусков и мониторингов и, наконец, – поток исполненных, решенных проблем.

- Когда появятся первые результаты улучшения?

- Они уже появляются: на сегодня 27 исполненных Бриллиантов. Некоторые из них имеют ожидаемые экономические результаты. Другие, например, отмена ежемесячных расширенных дирекций (потому что в них отпала необходимость) уже начали приносить экономии времени и средств и явились результатом самого факта создания и развития системы. К ним относятся и повышение творческой составляющей работы, и снижение уровня конфликтности между подразделениями и сотрудниками. По мере увеличения числа исполненных Бриллиантов все эти потоки будут нарастать. Резюмируя, можно сказать, что сегодня закладывается фундамент завтрашних результатов, которые не будут в отдаленных годах, а уже начались (и будут нарастать) по мере развития и становления Менеджмента систем в компании.



Информационное письмо

23.10.2012 г.

Уважаемые коллеги!

Больше месяца мы все живем в новой реальности. То, что мы называем «Менеджментом систем» пока еще не прочно, но все же входит в нашу жизнь. Рождено более 450 Бриллиантов, все больше сотрудников вовлекается в работу по совершенствованию нашей деятельности.

Естественно, мы переживаем трудности роста – многие не верят, что все начавшееся «всерьез и надолго», что это даст реальную отдачу, изменит отношения между сотрудниками, а также – между сотрудниками и собственниками, позволит увеличить заработок, улучшить условия труда. Пока у нас слабы навыки проведения кросс-групп, поиска глубинных причин имеющихся проблем, генерации Программ улучшений. Мы учимся определять показатели, которые нужно отслеживать на этапе мониторинга, да и фиксировать сам факт «исполнения» Бриллианта.

Главной текущей проблемой является наличие многих Бриллиантов, над которыми не начата работа. При этом, наряду с вышеназванными причинами, которые обусловлены стадией роста, существуют и специфические причины, по которым у некоторых категорий Бриллиантов не находится «владельцев».

Во-первых, есть категория Бриллиантов, к которым относятся прямые запросы на повышение оплаты труда и/или увеличение расходов из прибыли на социальные нужды. Понятно, что это компетенция только генерального директора.



Хочу в этой связи пояснить следующее:

1. По поводу окладов. В настоящее время начата работа по анализу возможности повышения окладов некоторым категориям сотрудников с 01.01.13. В отличие от последнего общего повышения – в октябре 2010 года – это повышение коснется, прежде всего, относительно мало оплачиваемых категорий сотрудников и будет проводиться с учетом как сложившегося общего уровня зарплаток, включая все его составляющие – оклад, доплаты, премии и комиссии, так и ситуации на рынке труда.

2. По поводу комиссионного вознаграждения. Повышения ставок комиссионного вознаграждения не будет в связи с тем, что, начиная с 3 квартала 2013 года, начнутся выплаты и резервирование дополнительных комиссий

агентам, у которых финансовый результат по портфелю будет лучше 50%. При этом, 12.5 % полугодовой комиссии таких агентов будет выплачено, а еще 12.5% зарезервировано с начислением процентов. По прогнозу - объемом выплат дополнительной комиссии в 3-м квартале 2013 года превысит 5 млн. руб.

3. По поводу расширения социального пакета. Организация, как и семья, может тратить на «красивую жизнь» только то, что у нее остается после покрытия первостепенных нужд. Чем больше этот остаток - тем больше возможностей (если конечно не брать в долг с риском разориться). Расходы на социальный пакет, так же как и капитальные затраты, связанные с улучшением условий труда, производятся из фонда развития, образующегося из прибыли. Сегодняшние расходы соответствуют сегодняшнему уровню прибыли, а так как по прогнозам, прибыль 2012г. не превысит размер 2011г., то и социальный пакет на 2013г. останется прежним. **Надеемся, что наша общая работа по МС приведет к существенному росту прибыли (тем более после сделанного 22.10.12. собственниками предложения по направлению 50% сверхприбыли на премирование сотрудников по работе в МС) – тогда появятся и новые возможности.**

Ко второй категории я бы отнес Бриллианты, которые возникли из-за не информированности авторов о различных аспектах нашей деятельности, в том числе о стратегических и текущих планах работ, в связи с чем возникают запросы на такие новации, которые уже находятся на различных стадиях реализации.

Типичными примерами таких Бриллиантов являются предложения по развитию АИС, а также по проведению ремонтов офисов, замене оборудования и т.п.

Такие работы проводятся и будут проводиться в плановом порядке с учетом загрузки специалистов и в соответствии с финансовыми возможностями.

План – график таких работ на 2013г. будет доведен до всех сотрудников в 4 квартале текущего года.

Бриллианты третьей категории остаются «неохваченными» из-за того, что они сформулированы неконкретно - слишком в общем виде или касаются таких проблем, которые мы называем «космос» или «погода», т.е. на решение которых мы можем повлиять с очень малой вероятностью.

Сообщаю Вам, что на дирекции принято решение отдельно проанализировать каждый Бриллиант из этой категории для поиска возможностей реагирования на такого рода проблемы.

**Аркадий Любавин,
генеральный директор.**



ОБЗОР ПРИКАЗОВ

(за 3-й квартал 2012 г.)

- С 1-го августа внесены изменения в условия страхования по договорам с дополнительной акцией «КАСКО за полцены»:

 - разрешено заключать договоры независимо от возраста и стажа водителей, в том числе с неограниченным перечнем водителей;
 - при расчете страхового тарифа применять повышающий коэффициент 1,15 вместо 1,2;
 - при расчете страхового тарифа производить корректировку (если тариф меньше минимального) до минимального, установленного для соответствующей базовой программы и страховой суммы.
- С целью увеличения страхового портфеля договоров индивидуального страхования граждан от несчастного случая в Магнитогорске введен в действие (в порядке апробации) новый полис серии 233 для страхования детей в возрасте от 1 года до 7 лет «Дошколенок». Сроки апробации: с 1 августа по 31 декабря 2012 года.
- В целях увеличения портфеля за счет новых договоров страхования решено при выдаче полисов ОМС нового образца страховой компании ЗАО «АСК-Мед» одновременно выдавать застрахованным в возрасте старше 18 лет именную пластиковую бонусную карту, дающую право на скидку в размере 5% по новым договорам добровольного страхования, а также скидку в размере 5% на услуги Медицинского центра «АСКО-Здоровье».

Бонусная карта выдается:

 - одновременно с полисом ОМС нового образца, если временное свидетельство было оформлено после 1 сентября 2012 года;
 - при смене застрахованным страховой медицинской организации (если застрахованный уже имеет полис нового образца и меняет страховую компанию по ОМС);

Номер бонусной карты совпадает с номером полиса ОМС нового образца

Утверждены следующие условия предоставления скидок по бонусной карте:

 - скидка предоставляется лицу, указанному в бонусной карте, при условии предъявления карты;
 - скидка предоставляется только по новым договорам страхования;

Скидка не предоставляется:

 - по «коробочным» договорам страхования с указанной в полисе суммой премии («Поддержка+», «Экспресс-защита», «1-2-3», «Семья»;
 - при применении коэффициента (скидки) за безубыточность.

ОБЗОР ПРИКАЗОВ

- В целях единообразного понимания порядка определения территориального коэффициента решено с 17 сентября 2012 г. при заключении договоров страхования ТС, находящихся

в собственности юридических лиц, применять территориальный коэффициент (Кт) по месту регистрации транспортного средства.

- В связи с производственной необходимостью с 1 сентября 2012 года в городе Юрге создано обособленное подразделение филиала «Коместра-Авто» ООО «Страховая компания ЮЖУРАЛ-АСКО» - Юргинский допол-

нительный офис по адресу: Кемеровская область, город Юрга, ул. Заводская, д. 14. На должность директора дополнительного офиса назначена Л. И. Чернышова.

- В связи с изменением цен ремонтными организациями, заключением новых договоров на оказание услуг по ремонту, а также с учетом уровня убыточности по отдельным маркам ТС с 1 октября 2012 г. установлены следующие размеры К.1.5 - коэффициента, зависящего от марки, модели ТС:

- по ТС марки «Форд» - в размере 1,0;
 - по ТС марки «Мазда 3» и «Мазда 6» - в размере 1,2.

По отдельным маркам изменился и коэффициент, зависящий от условий выплаты возмещения.

- В целях упрощения процедуры оформления двухсторонних договоров ОСАГО с юридическими лицами с 15 октября 2012 г. отменена их централизованная регистрация. Страховым представителям дано право самостоятельно присваивать номера

таким договорам. В качестве номера договора указывается номер полиса ОСАГО, который будет выдан в соответствии с договором.

Если выдается несколько полисов ОСАГО, договору присваивается номер первого (по порядку) полиса.

- С целью совершенствования технологии и управления в сфере урегулирования убытков, по договорам, предусматривающим выплаты в связи с нанесением вреда жизни и здоровью граждан с 15 октября 2012 г. в

структуре управления по урегулированию убытков создан Отдел урегулирования убытков по жизни и здоровью. Начальником отдела назначен Игорь Науменко, специалистом на 0,1 ставки - Андрей Ефремов.

ОБЗОР ПРИКАЗОВ

- В целях совершенствования технологии страхования транспортных средств и упрощения процедуры определения «Коэффициента, зависящего от наличия за последний год случаев ДТП» (К,1.2.), и учитывая невозможность получения точных данных о

сумме возможных страховых выплат при выдаче направления на ремонт (до получения счета ремонтной организации), с 22 октября изменен порядок определения К.1.2. при наличии заявленных, но не урегулированных случаев.
- В целях упрощения процедуры внесения изменений в договоры страхования, агентам, находящимся в населенных пунктах, удаленных от офи-

сов, выданы номерные печати ООО «СК ЮЖУРАЛ-АСКО» с пометкой: «для внесения изменений в договоры страхования».
- В связи с ростом числа обращений подразделений продаж в центральный офис для согласования заявлений клиентов о расторжении договоров ОСАГО с 29 октября разрешено

расторгать договоры ОСАГО по соглашению сторон в подразделениях продаж (без согласования с центральным офисом).
- В целях обеспечения доступа сотрудников ООО «СК ЮЖУРАЛ-АСКО» к актуальным документам, регулирующим деятельность страховой компании, утвержден Регламент сохранения, изменения, использования доку-

ментов, хранящихся на общем сетевом ресурсе. Ответственным за актуализацию документов (модератором) назначен директор по развитию Инна Щеткина.
- В целях совершенствования технологии осуществления страховых выплат с 1 ноября 2012 г. утверждена и

введена в действие Инструкция о порядке заполнения заявления с банковскими реквизитами.

Американцы считают страховые услуги самыми сложными

Страхование для жителей США оказалось самым сложным для понимания из 25 отраслей. Потребители готовы заплатить за страховой продукт больше, если он будет прост и понятен.

Таковы результаты третьего ежегодного исследования «Индекс простоты глобальных брендов» компании Siegel+Gale. В рамках исследования было опрошено более 1 000 потребителей, сообщает Insure.com.

Среди страховщиков лучше всех доносит свои продукты до аудитории компания GEICO. Эта страховая компания нашла, как добавить живости в традиционно скучные продукты. На сайте GEICO легко ориентироваться,

писать сообщения в компанию, а вдобавок ко всему там присутствует юмористический персонаж. По сравнению с 2011 г. GEICO поднялась на 22 позиции в рейтинге, заняв 21-ю ступень из 125.

Следующий страховщик в рейтинге – Allstate – отстает от GEICO на целых 63 ступени, занимая 84-е место.

Siegel+Gale обнаружила, что в целом люди готовы доплатить свыше \$5,4 млрд за более простые страховые продукты. Компания пришла к выводу, что чем крупнее сам страховщик, тем более вероятно, что его услуги и сообщения будут более сложными для понимания.

За 9 месяцев продажи легковых машин выросли на 27%

По данным «Эрнст энд Янг», за 9 месяцев 2012 г. в России было продано 2,19 млн. легковых и легких коммерческих автомобилей на сумму 1,73 млрд. руб. Прирост в стоимостном выражении составил 26,9% по сравнению с итогами трех кварталов 2011 г.

Средняя цена проданной машины – 788,7 тыс. руб.

Самый высокий рост продаж наблюдался в феврале. В этом месяце объем продаж составил 165,4 млн. руб. – на 39,6% больше, чем в феврале 2011 г. Самый низкий рост рынок показал в сентябре: +18,9% при объеме продаж 207,4 млн. руб.

НАФИ: 17% автовладельцев не знают, что такое КАСКО

37% автовладельцев страхуют каско своей машины, у 46% нет такого полиса, а 17% тех, кто имеет машину, вообще не знают об этой страховой услуге. Таковы результаты опроса, проведенного Национальным агентством финансовых исследований (НАФИ).

О возможности застраховать машину не знает и большинство тех, кто не имеет собственного автомобиля, – 70%.

19% опрошенных считают, что при расчете стоимости полиса каско большее значение должны иметь характеристики автомобиля, 17% полагают, что в первую очередь должны учитываться параметры самого водителя. 54% полагают, что важно и то, и другое в равной степени. Остальные 10% затруднились ответить.

Россияне готовы платить за полис каско больше, если его предоставит надежный страховщик с высоким рейтингом, – так ответили 30% респондентов. 19% заплатили бы за страховку больше при условии хорошего качества сервиса при урегулировании убытков. 17% готовы переплатить за полис известной компании с имиджем. Качество сервиса при продаже страховки и рекомендации друзей и родственников убедили бы заплатить больше по 7% россиян. Еще 5% ни при каких условиях не готовы переплачивать и всегда ориентируются на минимальную стоимость.

Среди общего количества опрошенных НАФИ у 47% есть автомобиль, а у остальных нет. Инициативный всероссийский опрос НАФИ проводило в сотрудничестве с СГ МСК в октябре 2012 г. Было опрошено 1 600 человек в 140 населенных пунктах в 42 регионах.

За 7 лет ущерб от ДТП в РФ превысил 7,3 трлн. руб.

Размер социально-экономического ущерба от дорожно-транспортных происшествий и их последствий за 2004–2010 гг. оценивается в 7,33 трлн р., что сопоставимо с расходами консолидированного бюджета РФ в 2011 г. на финансирование социальной политики.

Об этом говорится в утвержденной правительством РФ концепции федеральной целевой программы «Повышение безопасности дорожного движения в 2013–2020 годах».

Ежегодно в России в ДТП погибают и получают ранения свыше 270 тыс. человек. Демографический ущерб от ДТП и их последствий за 2004–2010 гг. составил 506 246 человек, что в 2,3 раза больше, чем, например, численность российского населения, занятого в сельском хозяйстве.

В 2010 г. транспортный риск (число погибших в ДТП на 10 тыс. транспортных средств) составил 6,1; социальный риск (число погибших в ДТП на 100 тыс. населения) – 18,6.

ПОЗДРАВЛЯЕМ С ЮБИЛЕЕМ!

(октябрь, ноябрь, декабрь)

АЛЕКСАНДРОВА
Оксана Васильевна
Озерское предст-во

АНДРЕЯНОВА
Елена Петровна
Магнитогорский филиал

БАГОТЕНКОВА
Галина Николаевна
Шумихинское предст-во

БАРСОВА
Галина Ивановна
Заречное управление

БОЧКОВА
Наталья Анатольевна
Заречное управление

ВНУКОВА
Евгения Борисовна
Центральный офис

ГОРЕЛОВА
Ольга Валерьевна
Южноуральский филиал

ГРАЖДАНКИНА
Светлана Ивановна
Металлургическое управление

ЗАВРАЖНЫХ
Галина Ивановна
Златоустовское агентство

ЗАКОУЛОВ
Сергей Анатольевич
Центральный офис

ИВАНОВА
Людмила Анатольевна
Металлургическое управление

КОШКАРОВА
Ираида Николаевна
Миасский филиал

ПОПОВА
Галина Антониновна
Шумихинское предст-во

ПЬЯНКОВ
Сергей Петрович
Центральный офис

САВИН
Николай Васильевич
Центральный офис

СКОРОБОГАТОВА
Вера Макаровна
Центральный офис

ТАНЫГИНА
Татьяна Павловна
Металлургическое управление

ТАШЛЫКОВА
Татьяна Валентиновна
Центральный офис

ЩЕТКИНА
Инна Эдуардовна
Центральный офис

Желаем:

Чтобы рядом друзья были верные,
Исполнялись бы замыслы смелые,
Завершались успехом дела,
И всегда жизнь счастливой была!

КОЛЛЕКТИВНЫЙ ОТДЫХ - ЭТО КАЙФ!



В нашем управлении сложилась хорошая традиция - уже третий год мы в начале осени выезжаем коллективом на 2 дня на базу отдыха. В этот раз был выбран парк-отель «Золотой пляж» на озере Тургояк. Поиском базы у нас всегда занимается Наталья Шевелева. В пятницу, 31 августа, к офису подъехал автобус веселого желто-оранжевого цвета. Мы долго и шумно загружались, в самый последний момент вспомнили, что забыли музыкальный центр и вернулись за ним в офис. И только после этого отправились в путь.

Удивительно красивый наш край - Южный Урал! Я много путешествую по всей стране и уверяю, что с красотой Урала мало что может сравниться. А озеро Тургояк - это просто сказка! База находится в живописном месте, деревянные корпуса гармонируют с природой, территория ухоженная. Поселили нас в комфортные номера. Самый большой номер достался агенту Михаилу Вечканову и водителю Виктору Ильичу: комната 37 кв. м. с выходом на открытую террасу площадью 50 кв.м. Естественно, весь провиант хранился у них в номере.

После расселения мы сразу же отправились в баню, которая находится на озере Инышко - напротив Тургояка. Каждый нашел, чем заняться: кто-то накрывал стол, кто-то жарил шашлыки, а кто-то уже парился в бане. Все это делалось весело, дружно. Баня была отменная - после парилки все с удовольствием ныряли в озеро. Было ощущение полного блаженства. Про такое состояние говорят: «Душа поет». После бани весело посидели за столом, а затем до полночи танцевали. И тут мы по достоинству оценили то, что захватили с собой музыкальный центр. Самые смелые в 12 часов ночи пошли купаться. Погода этому способствовала - было тепло, безветренно. Объявленный плохой прогноз не оправдался.

Утром у нас был шикарный завтрак - по европейскому стандарту (шведский стол). Особенно меня порадовал натуральный черный кофе.

Позавтракав, мы дружно собрались на пристани и отправились на больших вместительных катамаранах на остров Святой Веры. Дорога была веселой - танцы, шашлыки. В сопровождении гида мы совершили увлекательную прогулку по острову, набрали много грибов и довольные, хорошо отдохнувшие вернулись обратно.

После обеда у нас было свободное время, можно было выбрать развлечение на любой вкус. Уезжать совсем не хотелось. Казалось, что здесь мы уже не один день. Такие поездки объединяют, дают хороший заряд бодрости, поднимают тонус. Я с нетерпением буду ждать следующего сентября, чтобы снова всем вместе поехать куда-нибудь отдыхать.

Елена МОРДВИНОВА,
менеджер
Металлургического управления,
г. Челябинск.



Моим восторгам нет предела...

(Велокруиз по Голландии)



С 28 июля по 4 августа 2012 года я принимала участие в велокруизе по Голландии в составе группы из 14 человек. Все они, кроме меня, были из Москвы и Санкт-Петербурга.

С некоторыми членами группы мы познакомилась еще в аэропорту Шереметьево.

День первый – приезд.

В Амстердаме нас встретил гид Илья и доставил на кораблик. Размещение по каютам, знакомство с группой и корабельной командой (капитан, матрос Яков, кок Helen), вкусный ужин, подбор велосипедов и прогулка по городу.

День второй - 57 км.

8-00. Завтрак - шведский стол. Все, что не съели-забрали с собой. Желтые сумки на велобагажнике вместили также сменную одежду, купальники.

9.00. Выезд. Небо затянуло тучами, по-

лил дождь. Я надела красный дождевик, еду под красными парусами - очень неудобно... Однако дождь быстро кончился, переоделись и направились к ж/д вокзалу. Не заметив знака: «Walking way», мы поехали и чуть не схлопотали штраф по 80 евро на каждого. Светофоры (зеленый свет) загораются отдельно для пешеходов и велосипедистов при нажатии соответствующей кнопки. Переправа на пароме из одной части города в другую бесплатная для пешеходов, мотоциклистов, велосипедистов. Так мы попали в северную часть Амстердама - промзону без характерных для России промзапахов.

Покружив, нашли поднятый мост через канал и поехали... в объезд. Ехали по дамбе и видели реально сушу, которая ниже уровня моря. Велосипедисты и бегуны радостно приветствуют друг друга. Огромные ветряки, вырабатывающие

электроэнергию, вблизи кажутся каким-то космическим чудом. Маяки, парусники и «пиратские» в том числе, белые яхты и сказочные домики с открытыми (не занавешанными) окнами и дверями в окружении цветов и лужаек... Так вот она, такая голландская жизнь!

В первый день мы побывали в рыбацком городке Волендам и встретились со своим плавучим домом в старинном городке Хоорн. Обед, совмещенный с ужином в 18.30, был великолепен: салат, три горячих блюда и десерт.

20.00 - двухчасовая прогулка на новом месте.

День третий - 62 км.

Ветер холодный, но тучи разогнал. Покружились по уже знакомым местам города Хоорн, разогрелись и направились по «зеркальным» велодорожкам в современную жилую деревню. Дороги имеют четкую разметку: машины двигаются по центру (они уже уехали на работу в города и промзоны), по бокам - велодорожки красного цвета. Пешеходные тротуары - желтого цвета. Песня, а не езда!

Для того, чтобы посторонние машины не ездили по деревне, предусмотрена защита в виде «столбиков», которые поднимаются и опускаются при помощи спецкарты, обладателями которой являются только местные жители.

Подъехали к очередной мельнице, которая откачивала воду из внутреннего моря во внешнее в период «битвы» за сушу. Затем направились на полуостров по дамбе. Ветер жуткий, едем под углом к поверхности дорожки. Зато серфингистам и койтистам раздолье - над морем летают цветные парашютики штук 40-50, не меньше.

Едем дальше - навстречу яркая, мощная, чистая с/х техника: чаще трактора, грузовики. На зеленых полях пасутся стада гусей вместе с яками и пони. Цаплю легко перепутать с «памятником», который «пристроился» на дереве, на якоре корабля, в камышах. Каналы (по-нашему - болота) - пахнут свежестью, в них цветут лилии и кувшинки.

Впереди - город Эйкенхяузен.



День четвертый - 35 км.

Начался он с похода в музей ZUIDERZEE Museum. Входной билет - 14,5 евро, пенсионерам (65 лет) скидка 50 центов. Все честно приобрели билеты, но их никто не проверял...? По нашему - это краеведческий музей под открытым небом. Здесь и история рыбного промысла, и быт рыбацкой деревни, и производство деревянных башмачков, и вязание сетей, и копчение свежей рыбы, и ее поглощение, старинные народные игры и аттракционы. Во всем можно поучаствовать. В доме рыбака (19 век!) - вода и туалет. Согласитесь это круто!

Велодень продолжался под дождичком, солнце выглянуло только тогда, когда Илья объявил нам, что здесь по программе мы должны купаться. Сказано-сделано! Я окунулась в Северное море для «галочки». После купания мы «рванули» за шефом со скоростью 20-30 км. в час. Я думала, что мы от дождя удираем, а оказалось, что торопились встретить старинный поезд из 19 века. На переезде один из машинистов выскочил на ходу и побежал перед паровозом, махая флажком. Люди в вагончиках радостно махали руками и кричали нам на разных языках, а мы - им.

Бутерброды мы привезли обратно на корабль и уселись в кают-компанию пить кофе. Helen принесла горячий шоколад со сливками. Потом подтянулись коллеги с запасами копченой рыбы из музея, и начался рыбно-пивной праздник живота! Голландский угорь и голландская селедка - неповторимый свежий вкус для россиянина с Урала. А в это время наш корабль взял курс из внутреннего моря во внешнее - через шлюзы. С верхней палубы хо-

рошо наблюдать подъем кораблей, яхт вместе с водой. Незаметно подошло время обеда, совмещенного с ужином (18.30). Helen, по традиции, говорит зажигательную речь-презентацию про 5-6 блюд, а мы, глотая слюнки, бурно ей аплодируем, потом вкушаем поданное, запиваем и поем.

И так, мы приплыли на остров Texcel, который славится своими жирными овечками, производством сыра с плесенью, рыбным промыслом и чудесными велодорожками через леса и дюны. Как обычно, вечером погуляли, поглазели на витрины закрытых магазинов и в не зашторенные, чистые окна местных жителей. Повсюду цветы и зелень, на окнах иногда выставляются любимые коллекции кубков, домиков, кактусов, бутылок и т.п. Много домов продается, средняя цена - 400 000 евро.

Встретили велотуристов-американцев с соседнего судна ZAAMZ, они рассказали про бар с живой музыкой на пристани. Там мы и провели остаток вечера.

Голландия - это страна, где бегают, ездят на велосипедах, ходят с ходунками и утром, и днем, и вечером, и в дождь, и в снег, и в ветер... Интересно наблюдать и восхищаться этими людьми каждый день.

На завтра Илья обещал нам велопоход по периметру острова - километров 120. Значит, все «ужасы» велотуризма у нас еще впереди - «кино», которое мы крутим своими ногами, завтра продолжится.

День пятый - 59 км.

Велобродвей по острову Texel! Сумашедшее движение велосипедистов: едут группами, семьями - к морю, к лесу, в дюны... Грудные дети иногда



кричат из велотрейлеров, дети с 4-х лет ездят самостоятельно или на велотандемах с родителем. Трейлер-коляска иногда крепится впереди руля, иногда дети сидят в седлах, прикрепленных к раме перед родителем - за стеклом с соской или пальцем во рту.

Купались 2 раза. Море прохладное, плотно соленое, пляжи длинные, песчаные, чаще пустые. Отмахали километра три по мокрому пляжу, затем углубились в лес - сосновый, смешанный, пахнущий свежестью. Среди множества идеальных велодорожек командир нашел обычную «российскую» тропинку: не все же по асфальту ехать. Дюны - это песчаные холмы, покрытые цветами (маки), травой, кустами (шиповник). Закончился этот день велешопингом в своей деревне.

Вернулись на кораблик, отдохнули, знатно поужинали: закуски заморские, салат с сыром «Моцарелло», лазанья с зеленым салатом, десерт с ликером и т.д. Пока мы ужинали, наш кораблик вернулся обратно во внутреннее море, но через другие шлюзы. Перед нами открылся оплот голландского милитаризма - военно-морская база НАТО. Мощный военный и грузовой флот украшает береговую линию, а сам город Ден-Хельрд - стандартный, современный, отнюдь не блещет красивой и уютной стариной. Зато на завтра нас ждал расчудесный городок Алкмар. И хотя до него каких-то 60 км, но они уже не очень волнуют.

День шестой - 62 км.

С утра светило солнце на безоблачном небе, а после завтрака, в момент съема великов с корабля, начал накрапывать дождичек - небо темное, дождь и ветер усилились. Дорога идет к морю через дюны, по мокрому песку. Дальше еще круче: сумасшедший ветер бьет в лицо и в бока, справа - ревет и пенится море, слева - высоченная дамба. Народ «растянулся», компактность группы нарушилась. Руки вцепились в руль и онемели, ноги отбивали жуткую «чечетку», продвижение вперед очень замедлилось. Это было тяжелым испытанием и одновременно одним из тех счастливых и неповторимых моментов преодоления стихии. Командир сбавил ско-



рость, слился с основной группой, и мы поехали «стеной». Ветер «ошалел» от нашего маневра и как-то «поутих». В эти минуты ехать было легко и весело, душа ликовала. Финальной точкой на этом сложном отрезке пути был памятник впереди смотрящему строителю, который построил эту дамбу и смотрит на море, как часовой на границе. Памятник - достойный этого могучего строительного сооружения - ДАМБЫ!

Тяжесть в ногах почувствовалась только после душа и во время прогулки.

Но когда гуляешь вдоль чистых каналов, утопающих в цветах и сочной зелени, окруженных сказочными домиками, или замираешь перед соборами-замками 14-15 веков, на вершинах которых играют музыкальные старинные часы, то теряешь ощущение реального времени. Ах, так хочется, чтобы эта голландская сказка не кончалась...Waterland-Нидерланды!

День седьмой - 63 км.

Начался с дождичка, прокатились по ближайшим мельницам, вернулись в центр г. Алкмар, на городскую площадь, где по пятницам бывает сыр-

ный рынок. На площадь выкатывают платформы, нагруженные головками сыра. Проводится аукцион на 4-х языках. Идет бойкая торговля сыром оптом и в розницу. А сортов сыра - тьма тьмущая, я не видывала и не слыхивала ничего подобного. Мы затарили свои желтые багажники реальным сыром, а все, что продавалось оптом, было, оказывается, традиционным представлением для туристов (видела позднее дома, по телеку).

Запомнилась велодорожка в виде множественных серпантинчиков на ровной поверхности сельхозугодий и каналов. Здесь также нужна своя техника движения - как можно плавнее войти в поворот. Чем больше радиус движения при повороте, тем безопаснее само движение на велосипеде.

Добрались-таки до огромной экспозиции мельниц под открытым небом. Вход бесплатный. Ветряные мельницы не только откачивали воду из внутреннего моря во внешнее, но и выполняли около 30 видов промышленных работ: помол муки, обработка древесины, изготовление масла, сыра, гравировка, печать и т.д. Некоторые

и сейчас работают и при этом платят налог государству за использование силы ветра. (Голландия - это страна самых высоких и многочисленных налогов). На территории этой экспозиции огромное количество павильонов (музейных и торговых), шоколадная и сырная фабрики и т.п.

Далее едем по пригороду Амстердама, посещаем домик Петра I - музей с русским гидом. Слушаем с большим интересом рассказ, который завершал наше знакомство с этой удивительной страной и ее народом.

Кораблик нашли без труда, сдали велики, подготовились к прощальному ужину. Очень жаль расставаться с гостеприимными хозяевами нашего плавучего дома и всей нашей дружной велогруппой. До новых встреч на новых веломаршрутах!!!

Как насчет Бельгии или Дании в 2013-м?

День восьмой - отъезд.

Очень грустный день, несмотря на всеобщий праздник в Амстердаме - Гей-парад по городским рекам и каналам.

**Ольга ЗАХАРОВА, менеджер
Курганского филиала.**

