

上汽保险推广事故车全流程管理

提供事故车“管家”服务

本报记者 吴琼

“三季度，上汽保险在山东、河南、广东等地重点推广事故车全流程管理。”上汽保险SGM事业部创新项目高级经理荣婷告诉记者，“接下来，我们还会与更多地区的保险公司合作，开拓市场。”这个一年多前成立的故事车全流程管理项目团队如今已打开局面，与四大保险公司建立合作，成为中国第一家在整车行业推出打通出险、推送修、留修、定损全流程业务闭环管理平台的公司。事故车车主、经销商、保险公司都将成为这一平台的受益者。

一旦车辆发生事故，随之而来的维修、保险赔付等如何处理？这些会直接影响用户对保险公司、汽车服务商的好感度。经销商们对于事故车既爱又恨，因为愿景美好，现实却冰冷、严峻。“经销商售后利润的60%来自事故车业务，而事故车业务完全取决于该经销商新车和续保的保费规模。如果算上客户到店的其他潜在机会，经销商所享受的收益也将远超事故车维修本身。”

荣婷说，“事故车管理始终是经销商管理的一大难题。首先是信息线索乱，事故车多头来源，缺乏统一的管理系统。其次是数据维护乱、流程环节多、统计维度复杂，难以直观管理。”事故车业务是保险公司的痛，定损损耗了保险公司大量的人力、财力。

看到市场痛点后，上汽保险发现整合产业链的机会来了。“我们担当的是一个能充分链接保险公司、主机厂、经销商等多方资源的中间桥梁角色，我们在处理事故车业务管理上是能起到统一协调的关键作用的。”荣婷说，“2019年，我们从各个部门抽调人手成立了‘事故车管理’项目团队，核心成员约10人。”据了解，上汽保险着手整合经销商服务资源，搭建了事故中心，建立了事故车报案-协勘-救援-定损全流程平台，在保险公司有服务网络（以综修厂为主）资源倾斜的趋势下，建立相对中立的事故车评估服务体系，进而提升理赔事故车在4S店的回厂率和配件销售。同时，提供给后台管理人员最直观的管理看

板与报表系统，经销商的故事车管理真正实现可视化、便捷化、可追踪、可溯源。与此同时，基于保险事故和维修状态获取的数据，进一步服务于二手车评估和相关业务来解决中小保险公司定损人力不足的问题，节省理赔费用，实现多方共赢。

这一年多来，荣婷和团队成员碰到了不少难题，最终都被她们死磕过关。第一大难关，就是说服保险公司与他们合作。“整体项目流程复杂，整合难。非车保险产品涉及8家保险公司、30多个保险产品、200多种保险方案。”每家保险公司的需求不同、技术标准不同，上汽保险只能各个突破。荣婷说，“我们找每家保险公司沟通（每周项目会议沟通进展），甚至需要下沉到各地分支结构，逐个实现不同公司产品的在线承保对接，并把各种保险的方案、定价、成本等数据进行系统化的归档整理，抽象整理出共性通用流程。同时，服务于3大主机厂，适应不同的服务模式也是挑战。我们逐个梳理了这些完全不同的诉求，在系统规划上求同存

异，最终实现了通用型规则界面实时配置，特殊规则脚本快速配置。”

经销商不能提供便捷的支付体验，成为另一大挑战。除了车险，上汽保险也提供非车险产品。荣婷说：“非车险业务还有连接性、灵活性、即时性的业务诉求，比如非车险方案需要和保司承保实时对接，内容和销售规则会随着业务的变化而随时调整。而且在长期的车险业务销售中，由于支付端限定，想要车险与非车险产品组合销售，客户需分多笔支付，无法一键下单，这大大限制了经销商在业务端的组合灵活性。同时，客户端的支付体验也很差，无法达到组合营销的效果。”于是，上汽保险规划了非车险产品的快速上线支持平台，实现了产品上线配置化，包括保险公司对接模式即时切换、销售规则（区域、经销商、车、保险）的配置化、权益卡券配置、支付模式配置、合并支付等核心功能。

明年将是事故车全流程管理业务的发力年。届时，上汽保险将会和更多省市的保险公司合作。

申程出行升级“大字模式”

操作更清晰，方便老年人出行

本报通讯员 张宁

10月30日，上海市出租车统一平台“申程出行”在试运营“满月”之际，升级优化了现有平台的部分功能，以期进一步提升用户的使用体验。相较于原版本，此次新版本在保留原有功能的基础上，优化升级了三大亮点功能：

试运营期间，一些老年人反馈了在申程出行APP界面无法找到“一键叫车”按钮，以及界面字体过小、看不清等问题。为了让老年人能够获得更加轻松、便捷的叫车体验，申程出行除了对“一键叫车”图标进行重点提醒处理外，还专门推出字体更大，更易上手操作的“大字模式”。

此次平台升级后，打开申程出行APP，会出现连续闪烁“点此可一键叫车”的提示图标，帮助老年人第一时间找到“一键叫车”功能按钮。首次设置完成后，每次打开APP都会直接进入“一键叫车”模式，老年人叫车、修改出发地址将更加方便。不仅如此，申程出行还在“一键叫车”按钮下

方新增了“切换到‘大字模式’”的选项，点击后即可切换到“大字模式”，用户也可选择在“设置”菜单中勾选“大字模式”。

为更好地服务夜间出行人群，保障乘客夜间出行安全，申程出行推出“深夜模式”，给乘客带来满满安全感。乘客在深夜使用申程出行APP叫车时，APP上方会出现安全提示，提醒乘客注意夜间出行安全。不仅如此，“安全中心”和“紧急求助”按钮将出现在界面醒目位置。

此外，为方便子女了解父母的行程，用户可通过将家人添加到“我关爱的”名单中，为家人设置常用地址，方便关注家人的行程，并能收到行程节点通知。

申程出行在不断满足乘客需求的同时，也为出租车司机提供了多种贴心福利。申程出行在司机端APP上专门推出了一系列实用工具，平台能够根据司机当前所处位置，帮助司机寻找附近的公共厕所、加油站、充电站等设施，有效缓解出租车司机“如厕难、加油难、充电难”等问题。

上海汽检票选为上海市互联网协会车联网专业委员会第一届理事长单位

10月20日，上海市互联网协会车联网专业委员会成立大会在浦东顺利召开，来自上海及周边地区的通信行业、汽车行业、IT行业、高校和技术机构，以及上海市互联网协会等车联网相关领域近50家专委会会员单位代表出席会议。大会推举产生了第一届理事会，并投票选举上海机动车检测认证技术研究中心有限公司为本届理事会的理事长单位。经专委会理事长提名、理事会推举，本届秘书长单位设在上海临港智能网联汽车研究中心有限公司。

上海在落实国家车联网发展战略部署上取得了突出成绩，很多方面走在全国前列。车联网专委会的成立，将进一步推动上海市车联网产业的延伸和发展。车联网专委会将设立标准工作组、应用工作组、测试工作组、人才

工作组等工作机构，同时设立专家委员会。车联网专委会将充分听取产业意见，发挥产业与管理部门、产业链各环节、与产业相关的各个技术领域之间的桥梁作用。车联网专委会将探索建立融合汽车、信息通信、交通、信息安全等内容的综合标准体系，推动上海市车联网关键技术标准的制订，促进多个领域协同创新。同时，车联网专委会将推动测试验证、技术评价、人才培养、交流展示等服务平台的建立和完善，推动5G与车联网融合发展。车联网专委会还将致力于集聚上海及周边地区车联网产业生态各方力量，促进“政、产、学、研、资、用”等各方资源的深度融合，加快成果应用及推广，创新车联网应用的新模式、推动车联网应用的新业态。（简文）

天生英雄，“战火”重燃

“2020 上汽大通 MAXUS 杯”房车露营嘉年华落幕

10月23日-25日，“2020 上汽大通 MAXUS（迈克萨斯）杯”金坛茅山汽摩场地越野赛暨房车露营嘉年华在常州市金坛茅山旅游度假区举行。

开幕仪式后，现场上演酷炫的摩托车及装备展、限量版房车露营户外装备展等专业级展览，其中更有上汽大通 MAXUS 多款房车现身，让观众大饱眼福，更对房车旅行与户外生活有了更多的了解与认识。

汽车场地越野赛从10月24日下午开始在茅山汽摩越野基地举行，标准化的赛道、跌宕起伏的山路是对车手们综合实力的巨大考验，但他们都全力以赴投入到比赛中。他们利落地出发，完美地过弯，漂亮地飞跃，为观众带来一场场视觉盛宴。



经过激烈角逐，来自上汽大通越野学院教官团队的周鹏荣获“飞车王”称号。

在此过程中，上汽大通 MAXUS D90 Pro 深度参与，并为车手们的优秀表现提供了强有力的支撑，其搭载的上汽π 2.0T 高性能柴油发动机在满足“国六b”排放标准的基础上，可爆发出最大扭矩480 Nm的强劲动力，应对坡度“来者不惧”。

同时，D90 Pro 也搭载了全地形智能四驱系统，提供自动、节油、运动、雪地、泥地、沙地、岩石七种模式，真正做到全地形覆盖，配合后差速锁与全系标配的电子限滑系统，整车全地形能力“更上一层楼”，为用户驰骋天地、越野无疆提供了强有力的保障。

相比惊险、刺激的汽车

场地越野赛，蝴蝶桩绕桩比赛更为全面地考验车手操控车辆的能力，同时也更富趣味性。车手既要走对线路，又要保持速度，这绝非易事。在此过程中，上汽大通 MAXUS T60 皮卡以稳定的操控与出色的品质，为蝴蝶桩绕桩比赛全方位保驾护航。当然，皮卡的身份也让这一次比赛更具有趣味性。

在专业、刺激的各类场地赛事之余，10月23日，在主会场——东方盐湖城停车场，上汽大通“房车四合院”“一带一路”越野文化高峰论坛正式开启，各位大咖共聚一堂，探讨中国越野文化。大咖们分享自己在自驾旅行中的趣人趣事以及对越野文化精神的理解，让现场观众对自驾旅行和越野文化有了更多了解。（徐维秀）