

## Как воспитать водителя или «я слежу за тобой»

25.08.2014



Практически каждая логистическая/транспортная компания мечтает о том дне, когда начальник автопарка принесет отчет, в котором будет сказано, что за год по вине сотрудников не произошло ни одной аварии. Следом придет страховая компания, которая, посмотрев на отчет, даст сразу скидку процентов на 30 как минимум.

Но пока мы все об этом мечтаем, начальники парков ежедневно – пять, а то и семь дней в неделю в поте лица выполняют одну и ту же мучительную и изматывающую задачу – «образовывают» своих водителей. Кто кнутом, кто – пряником, кто – сразу всем. Мотив простой – снизить издержки компании на содержание и обслуживание парка автомобилей. Это и ремонты, страховки, простой и многое другое.

Компании тратят значительные деньги на установку и обслуживание систем спутникового слежения, всевозможных телематических решений. Но долго не обращали внимания на одно простое решение, которое, к счастью, в последнее время все-таки набирает популярность у нас в стране. Оно гораздо менее затратное, но хорошо справляется с решением задачи снижения числа ДТП.

Это решение – система под названием How am I driving? («Как я вожу?») в мире работает с 1999 года. Она позволяет идентифицировать водителей, поведение которых на дороге находится в «зоне риска», и своевременно его скорректировать. В результате удастся избежать большого процента аварий и снизить издержки как самой компании, владеющей транспортным средством, так и ее партнера по страхованию.

### Как она работает?

На транспортное средство наклеивается стикер с надписью «Нарушаю ПДД? Звони!» и номером телефона, по которому следует звонить в случае нарушения водителем правил

или агрессивного поведения на дороге. В нашем проекте номер крайне простой для запоминания, 8-800-7-000-666, в движущемся потоке это крайне важно. Колл-центр работает круглосуточно семь дней в неделю. Звонящего попросят подробно описать случившееся и указать, какое именно правило нарушил водитель. Кроме того, звонящего просят отправить и видеозапись происшествия, если в машине работал видео-регистратор.

Поступившие данные заносятся в ИТ-систему, к которой подключены участники проекта и попадают в личный кабинет начальнику парка, на машину которого пришла жалоба. Специалисты компании ДТП-НЕТ! проверят корректность фиксирования дорожных происшествий (фильтр эмоционального состояния участников происшествия) и отфильтруют те, которые являются заведомо ложными.

По истечении отчетного периода (день, неделя, месяц и пр.) руководитель имеет возможность увидеть полную картину того, кто из сотрудников как ведет себя на дороге, и кто у него потенциальный претендент на ДТП. Это база для дальнейшей работы с этими сотрудниками.

## **Принципы работы системы**

Система работает как на уровне водителя, так и на уровне организации.

**На уровне водителя.** Число ДТП снижается уже потому, что водители ощущают контроль и понимают, что за ними ведется постоянное наблюдение в режиме 24/7 со стороны других участников дорожного движения — и дважды подумают, прежде чем нарушить правила. В психологии такой эффект называется Хоторнским: участники эксперимента (в нашем случае — водители), чувствуя свою причастность к нему (постоянное наблюдение), ведут себя более ответственно и добросовестно, чем обычно. Естественно, самые продвинутые сначала попытаются наклеить номер горячей линии на стикере, потом попробуют этот стикер и вообще отклеить. Но как показал наш пилотный проект – бдительные граждане-автолюбители «сдают» таких находчивых сотрудников в течение 1-2 суток. Далее показательные общие собрания отбивают желание у остальных совершать подобные «махинации», т.к. доводы из серии «прибор сломался/отключился/вышел из строя/ не знаю почему ваша ерунда перестала давать сигнал» здесь точно не пройдут.

Плюс к тому, когда водители видят, что за агрессивную езду их наказывают, даже если не было ДТП, то это действует как прививка для других – они становятся более осторожными и аккуратными на дороге. Срабатывает установка «оказывается, кругом-то стукачи».

**На уровне организации.** Руководитель в конце дня/недели/месяца получает отчет по жалобам на каждого водителя. Таким образом, он видит, кто из его сотрудников практикует агрессивный стиль вождения и находится в «зоне риска». Следовательно, он имеет возможность воздействовать превентивно – предотвратить ДТП, а не разбираться с его последствиями. Причем, это относится не только к ДТП, но и к многочисленным штрафам, которые компании получают как владельцы транспортных средств.

Вот пример того, какие жалобы мы получали в режиме пилотного проекта, который проводился в Москве и Московской области в течение трех месяцев на парке из 56 транспортных средств.

**Фиксируемые нарушения (некоторые обращения содержат более 1 нарушения):** **Зафиксировано в шт обращениях**

Пересечение двойной сплошной, движение по встречной полосе	6
Проезд на красный сигнал светофора	6
Агрессивный стиль вождения (подрезал, намеренно резко затормозил, резкие маневрирования)	20
Проезд по полосе для маршрутных транспортных средств	5
Парковка на тротуарах, на пешеходных зонах	9
Не пропустили пешеходов на переходе	3
Водитель не включает поворотные огни при маневрировании	7

**Эффективность системы: опыт иностранных компаний**

Данные исследований Chicago University, проведенных еще в 1999 году именно по тематике эффективности систем How am I driving, говорят о следующем:

- по истечении 12 месяцев работы общее число аварий снижается в среднем на 45%, а аварий с высокой степенью повреждений – на 60% по сравнению с предыдущими периодами при прочих равных условиях;
- по истечении 24 месяцев работы в среднем компании экономят 30% прямых затрат в год, связанных со страхованием, ремонтом и обслуживанием транспортных средств.

**Эффективность системы: опыт пилотного проекта в Москве и Московской области**

Мы тестировали парк из 56 транспортных средств в течение трех месяцев. В результате число аварий к аналогичному периоду предыдущего года снизилось на 45%. Конечно пока рано говорить о валидности результата, но темп и после окончания пилота сохраняем аналогичный, будем ждать результатов года. Более того, автолюбители стали более активно присылать видео с регистраторов, поэтому у начальников парка жалобы становятся не просто сигналом – у них на руках имеется уже и неопровержимое доказательство, и инструмент для административного наказания.

**Профессиональное решение или частное?**

Многие компании, думая, что наклеить стикер – это проще простого, пытаются реализовать подобные системы частным образом, но мы настоятельно не рекомендуем этого делать, т.к. за кажущейся простотой скрывается очень много подводных камней:

1. Номер горячей линии должен быть крайне простым. Водитель в потоке не сможет запомнить и номер телефона, и номер машины. Плюс к тому, если ваши 50-100 машин катаются с тем же номером, что и 10 000 машин других участников - то вероятность того, что вы будете получать жалобы в большем объеме и более оперативно – несомненно выше. Номер горячей линии автолюбители будут знать наизусть, останется назвать только номер машины.

2. Кол-центр должен отвечать на звонок в течение 1 минуты, в противном случае автолюбитель вешает трубку и жалобы вы не получаете. Если ваш кол-центр настроен и на обслуживание клиентов, и на тех поддержку, и на прием звонков по многим другим вопросам, то висеть на линии придется по 3-4 минуты, - мало кто из звонящих будет мужественно ждать.
3. Отвечать на другом конце трубки должен человек, а не автоответчик – это элемент психологии, когда автолюбитель хочет выплеснуть пар – то его должен кто-то выслушать, и это должна быть явно не машина. Многие сейчас используют автоответчики, часто люди слыша запись «оставьте сообщение» - просто вешают трубку.
4. Статистика для страховой компании. Снижение аварий – это повод для разговора со страховой компанией о снижении тарифов. Чтобы вы не получали ответы из серии «это ваше частное случайное отклонение» - участники проекта «ДТП-нет!» имеют доступ к общим цифрам по эффективности, а это уже неоспоримый аргумент в вашу пользу. Также мы запустили пилоты с несколькими страховыми компаниями – будем работать над совместным продуктом, который будет интересен и автопаркам и страховщикам.

Тестовый режим мы откатали 2 недели назад. Основная стадия стартует на дорогах с 1 по 8 сентября - это 400 транспортных средств в Москве и Московской области. В течение года мы планируем расширить проект до 6000 транспортных средств.

Присоединяйтесь!

**Татьяна Бибикина**, генеральный директор проекта «ДТП-НЕТ!»

[tb@ntp-net.com](mailto:tb@ntp-net.com)

[www.ntp-net.com](http://www.ntp-net.com)