



КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС:

от центра затрат
к центру прибыли



CCWeek | 24 октября 2023



Информационная
поддержка



Дистанционные
продажи



Клиентский
зал

(-R)

Сильные стороны

- учет и контроль операций
- типовые кейсы
- высокий уровень коммуникаций
- омниканальность

Слабые стороны

- низкий ARPU
- органический трафик

Вывод:

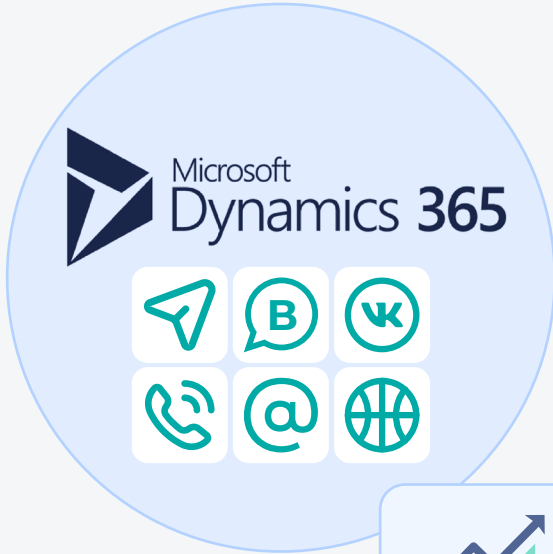
передать в клиентский сервис типовые функции и процессы заключения договоров из бизнес-подразделений

Возможности

- высокий ARPU
- CRM и активные продажи
- высвободить ресурс бизнеса для новых продуктов

Угрозы

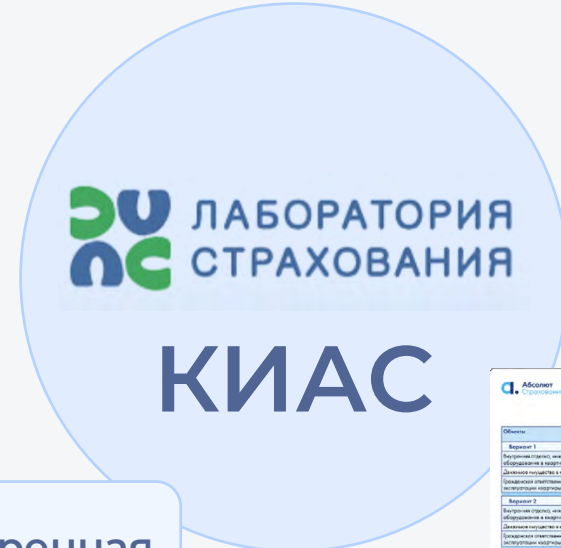
- опасения бизнеса потери контроля над выручкой




Microsoft Dynamics 365




B2B



ЛАБОРАТОРИЯ СТРАХОВАНИЯ
КИАС



Экспресс-котировка



Расширенная котировка

Информационная поддержка

Дистанционные продажи

Клиентский зал



Объем	Объем покрытия (тысяч руб.)	Средняя ставка (руб./тысяч руб.)	Средняя премия (тысяч руб.)
Вариант 1			
Вариант 1	300 000		
Вариант 1	900 000	300 000	2 700
Вариант 2			
Вариант 2	400 000		
Вариант 2	1 500 000	450 000	6 750
Вариант 3			
Вариант 3	800 000		
Вариант 3	3 000 000	800 000	24 000

Контакт-центр








Сохранить и закрыть | Новая | Сохранить | Поиск Клиента | Завершить работу | Заявка | Отменить обращение

Акция: -20% на страхование ипотеки!
Запрос на обслуживание · Запрос на обслуживание

INC2023164046 | В работе | Анна Дубровская
Номер обращения | Статус | Ответственный


Сводка | Информация о Клиенте | Чат | Связанные Запросы | Связанные

СВЕДЕНИЯ ОБ ОБРАЩЕНИИ


Клиент	*  Дубровская, Анна Серге...	Статус клиента	Нет статуса
Регион	*  Москва	Дата обращения	19.10.2023 
Договор	---	16:16	
Убыток	---	Страхователь	---
Выплатное дело	---	Заявитель	---
Маркетинговая акция	 Ипотечным з... 	Канал обращения	 E-mail

ДЕЙСТВИЯ


Все действия по Запросу


-  Акция: -20% на страхование ипотеки!
19.10.2023 16:16
Электронная почта


ТЕМА ЗАПРОСА

Укрупненный вид страхования *  Ипотека

Вид страхования ---

Группа обращения *  Запрос на обслуживание

Тема обращения *  Запрос на котировку

Подтема *  Запрос на котировку (ип.

ОПИСАНИЕ

Заголовок обращения

Контакт-центр 96

← Сохранить Сохранить и закрыть + Новая Обновить Поиск Клиента **Экспресс-котировка** Расширенная котировка Отправить ПЗ

У вас есть уведомления: 2. Выберите для просмотра.






Заявка на ипотеку от 19.10.2023 16:21

Заявка · Заявка (ипотека) ▾

Новая заявка Этап | Новая Статус заявки | Дубровская, Анна Сергеевна Клиент | Анна Дубровская Ответственный

ЗАЯВКА НА ИПОТЕКУ ДОКУМЕНТЫ ОБСУЖДЕНИЕ ИСТОРИЯ РАБОТЫ EMAIL ЗАЯВКИ И ОБРАЩЕНИЯ КЛИЕНТА ДОГОВОРЫ КЛИЕНТА Связанные

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Номер заявки *	2023047191	Сумма кредита, Р *	12 000 000,00 Р	Кол-во банков *	1
Клиент *	 Дубровская, Ан...	Покупка готового жилья	<input checked="" type="checkbox"/> Да	Кредитная программа 1 *	 Сбербанк <input type="radio"/> Не выбрано
Контактное лицо	---	Цель страхования	---	Партнер по ипотеке	---
Является представителем клиента	<input type="checkbox"/> Нет	Условия страхования для ПЗ	---	Есть Агент УОС 2	<input type="checkbox"/> Нет
Банк	 ПАО СБЕРБАНК	Адрес населенного пункта сделки	 г Москва, ул М...	Риск Жизнь	<input checked="" type="checkbox"/> Да
Описание	---	Канал обращения *	 E-mail	Риск Имущество	<input checked="" type="checkbox"/> Да
		Канал продаж	01 БАНКИ	Риск Титул	<input type="checkbox"/> Нет
		Тип запроса *	Новый бизнес		

Заявка на ипотеку от 19.10.2023 16:21

Заявка · Заявка (ипотека) ▾

Оформление

Этап

Расширенная котировка

Статус заявки

Дубровская, Анна Сергеевна

Клиент

Анна

Ответ

ЗАЯВКА НА ИПОТЕКУ

РАСШИРЕННАЯ КОТИРОВКА

ДОКУМЕНТЫ

ОБСУЖДЕНИЕ

ИСТОРИЯ РАБОТЫ

EMAIL

ЗАЯВКИ И ОБРАЩЕНИЯ КЛИЕНТА

ДОГОВОРЫ КЛИЕНТА

Связанные

← Результаты расчета

Создание заявки на страхование

Общие сведения о страхователе

Шаг 1

* ФИО заемщика

Дубровская Анна Сергеевна

✕

Пол заемщика

Мужской

 Женский

Поиск по ISN

* Дата рождения

20.0

✕

* Телефон

+7 (903

)

* E-mail

anna.dubrov

n

* Адрес регистрации

127221, г Москва, у

✕

Адрес регистрации совпадает с фактическим?

Да

Нет

Доступные отчеты ▾

✓ | Имя ↑ ▾ | Тип отчета ▾ | Дата изменен... ▾

Запросы на обслуживание	Отчет Report...	14.04.2023 1...
<u>Заявки</u>	Отчет Report...	14.04.2023 1...

Период с 12.04.2023 по 30.09.2023 Вид заявки Ипотека Тип запроса Новый бизнес,Пролонгация

Подразделения Ответственные

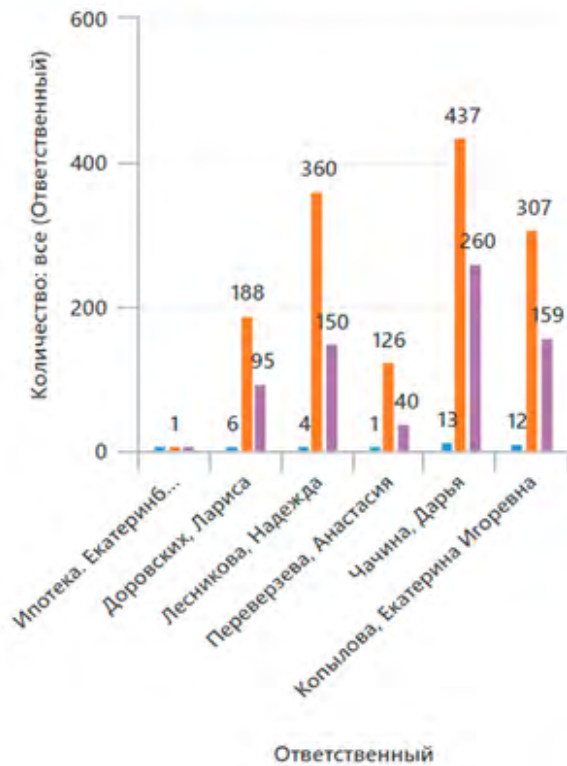
- Ипотека. Екатеринбург
- Ипотека. Иркутск
- Ипотека. Кемерово
- Ипотека. Краснодар
- Ипотека. Красноярск
- Ипотека. Нижний Новгород
- Ипотека. Новосибирск
- Ипотека. Пермь
- Ипотека. Петропаловск-Камчатский
- Ипотека. Ростов-на-Дону
- Ипотека. Самара
- Ипотека. Санкт-Петербург
- Ипотека. Улан-Удэ
- Отдел информационной поддержки
- Отдел пролонгации договоров и привлечения нс

Заявки по ипотеке Екатеринбург ▾



Количество заявок по и... ▾

◀ ● (пусто) ● Новый бизнес ● Прол



✓ Номер зая... ▾ | Тип запроса ▾ | Дата с... ↓ ▾ | Кем создано ▾ | Наименование ▾

2023047289	Новый би...	20.10.202...	Шмелева, Натал	Заявка на ипотеку от 20.10.2023 15:13
2023047280	Новый би...	20.10.202...	Никифоров, Сер	Заявка на ипотеку от 20.10.2023 14:19
2023047268	Пролонга...	20.10.202...	Шмелева, Натал	Заявка на ипотеку от 20.10.2023 13:34
2023047240	Новый би...	20.10.202...	Никифоров, Сер	Заявка на ипотеку от 20.10.2023 9:58
2023047229	Новый би...	20.10.202...	Спесивцева, Оль	Заявка на ипотеку от 20.10.2023 9:18
2023047227	Новый би...	20.10.202...	Наталья Мозгунс	Заявка на ипотеку от 20.10.2023 9:15
2023047131	Новый би...	19.10.202...	Евгения Харьков	Заявка на ипотеку от 19.10.2023 11:40
2023047100	Новый би...	19.10.202...	Никифоров, Сер	Заявка на ипотеку от 19.10.2023 9:24

Все # А Б В Г Д Е Ж З И К Л М Н О П Р С Т У Ф Х Ц Ч Ш Щ

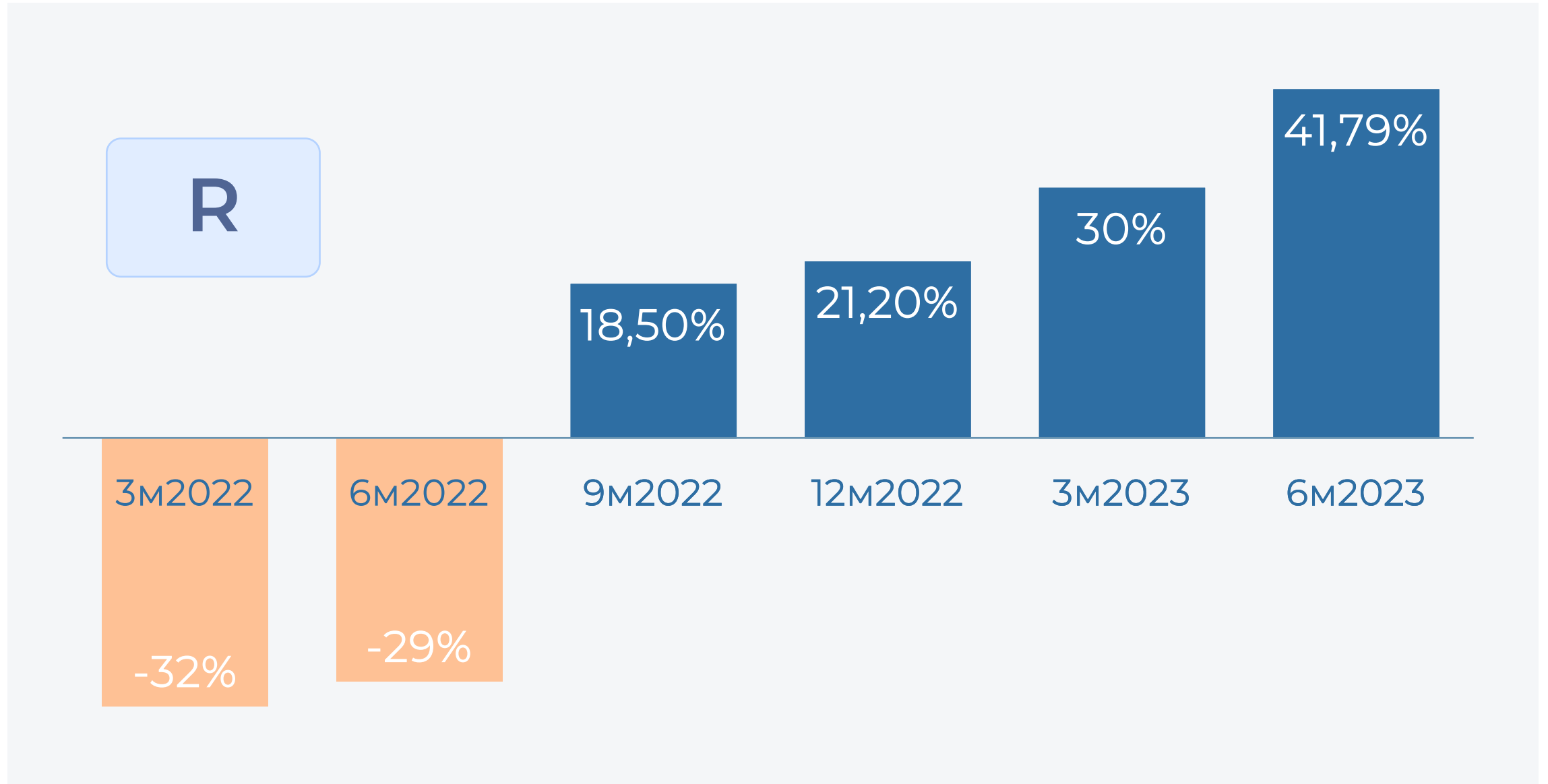
Внутреннее –
продукты

Внешнее –
механики продаж



ФинРез работы КС 2022-2023 гг.

ABSOLUTINS.RU





Новые
продукты



Обучение



Развитие
CRM

R+



АБСОЛЮТ СТРАХОВАНИЕ ЗАЩИТА ВАШИХ УСПЕХОВ

Дубровская Анна
+7 (495) 025-77-77
+7 (903) 612-99-00

ул. Ленинская слобода, дом 26
г. Москва, 115280

a.dubrovskaya@absolutins.ru
www.absolutins.ru

