

Успешная практика улучшений, инноваций, цифровой модернизации КЦ. Кейс Страхового дома ВСК

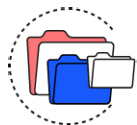
Максим Кирсанов
Руководитель АКЦ
Страховой дом ВСК

О компании



История

Более 30 лет успешной работы со дня основания Страхового Дома ВСК 11 февраля 1992 года



Широкая продуктовая линейка

Более 600 страховых продуктов для частных и корпоративных клиентов



Доверие

На сегодняшний день более 33 млн человек и 500 тысяч организаций воспользовались продуктами и услугами ВСК



Лидерство

В топ-5 страховых компаний по ключевым видам страхования



Масштаб

Более 500 офисов во всех субъектах Российской Федерации



Надежность

Финансовая устойчивость компании подтверждена ведущими российскими рейтинговыми агентствами: ruAA по версии «Эксперт РА», AA(RU) — по версии АКРА



Устойчивость

ВСК присвоен ESG-рейтинг на уровне A3.esg — высокий уровень устойчивого развития



Качество

Сертификат высокого уровня системы менеджмента качества по стандарту ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015)



Заслуги

Благодарности коллективу компании от Президента России в 2002, 2007, 2017 и 2022 гг.



Признание

Лауреат национального конкурса «Компания года» в номинации «Страховая компания» в 2013, 2015, 2018, 2020 и 2021 гг.

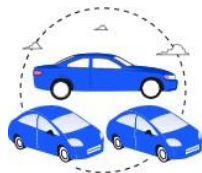
О компании



более **500**
офисов
Филиалы в каждом субъекте РФ

более **6 500**
сотрудников
Работает в компании

более **13 600**
страховых агентов*
на всей территории РФ



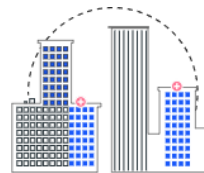
Авто-дилеры
3 100+



Лизинговые компании
100+



Банки
100+



Лечебные учреждения
9 200+

*Классических страховых агентов, данные по АЦРС

Что такое АКЦ?

Пролонгация

- Взаимодействие с действующими клиентами
- Удержание клиентов (Retention)
- Cross-sale

Новый бизнес

- Привлечение клиентов
- Консультация
- Гипотезы (пилоты)
- Cross-sale

Развитие

- Технологии
- Люди
- Инновации



Опыт управления сотрудниками и KPI через призму CRM

Основные показатели выведены на домашнюю страницу сотрудника.

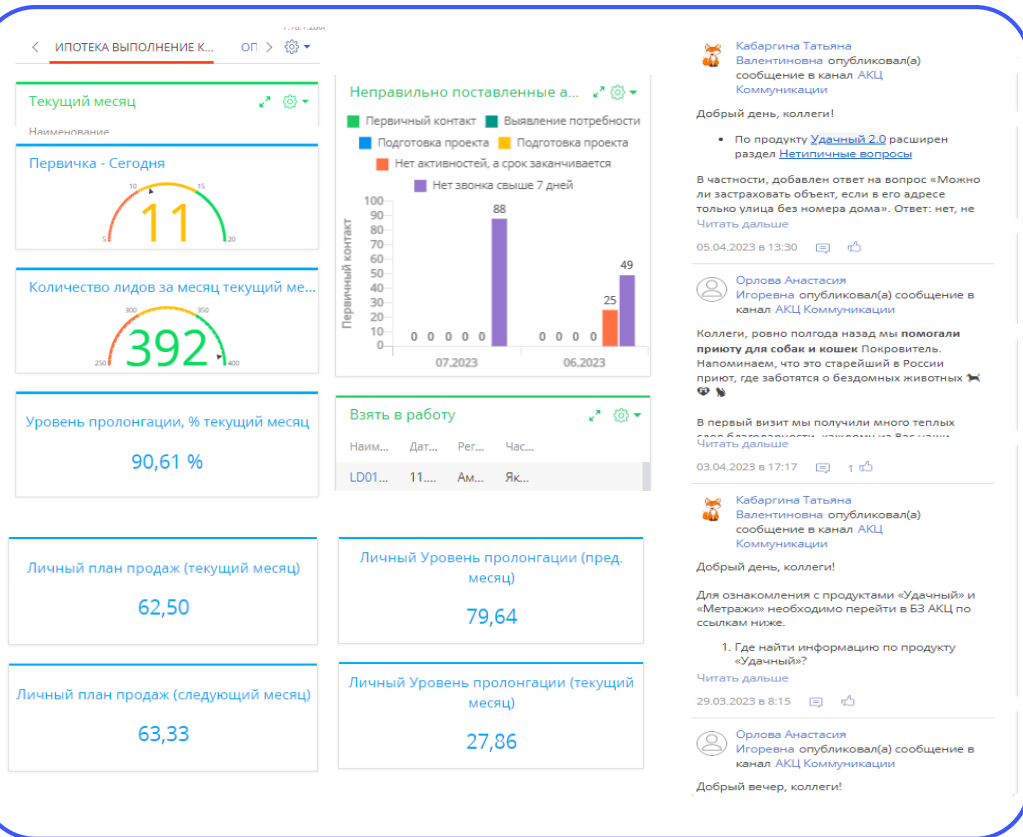
Сотрудник видит сколько он заработал на текущий момент и в целом по месяцу (автоматически подсчитывается), в т.ч. учет нематериальной мотивации.

На дашбордах руководителей выведены сквозные показатели в режиме online, что позволяет оперативно управлять отклонениями.

Ежедневный отчет по основным показателям с указанием отклонений в разбивке по каждому сотруднику и с подсвечиванием западающих зон по каждому параметру (от количества совершенных звонков до среднего чека), в т.ч. для направления на обучение сотрудника.

Оперативное информирование сотрудника обо всех изменениях в продуктах/процессах.

Контроль «узких» мест в работе менеджеров.



Комплексное управление продажи

Управление отношениями с клиентом

Поддержка различной специфики взаимодействия с клиентом (формирование предложение в режиме реального времени, длинные/короткие продажи, с/без кросс-продуктами и т.д.), жизненный цикл клиента, сегментация, многоступенчатые коммуникации в т.ч. выбор канала взаимодействия, использование Machine learning и Big data.

Работа с задачами

Автоматическое формирование задач по процессу, формирование очередей.
Формирование документов, в т.ч. по шаблонам (письма, КП, отправки ссылок на оплату, шаблоны и оригинал полисов).

Сотрудники

Подбор, обучение, адаптация, мотивация сотрудников.

Аналитика

SWOT- анализ, фиксация и анализ причин отказов, учет и анализ оттока к конкурентам. Оперативная работа с информацией. Формирование прогнозных моделей.

Автоматизация

Создание и управление бизнес-процессами. Контроль состояния БП. Автоматизация маркетинга и лидогенерации.

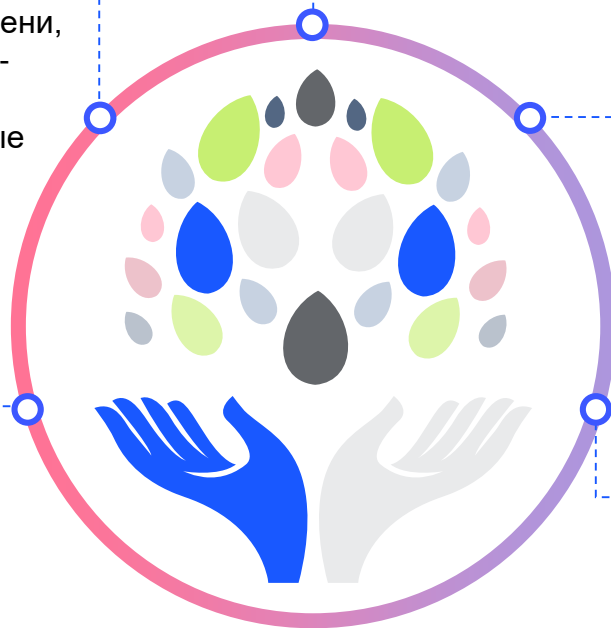
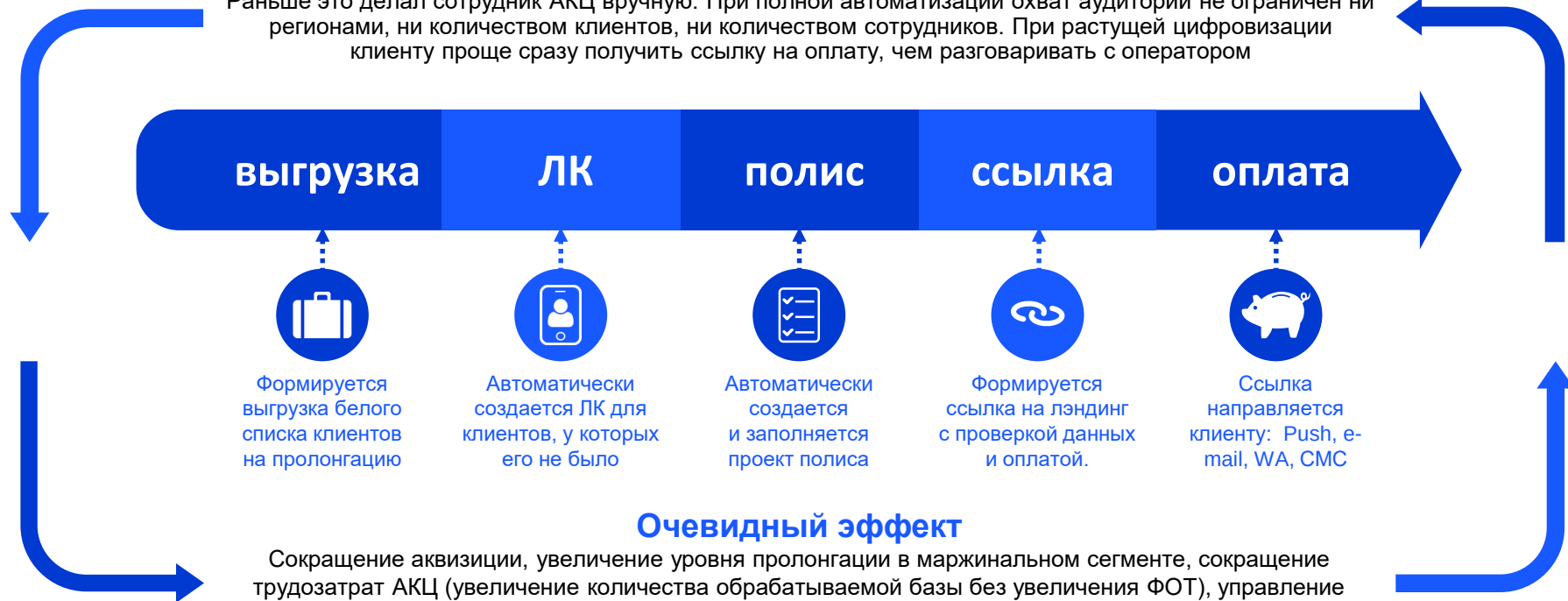


Схема автоматизации

Автоматизируем процесс

Раньше это делал сотрудник АКЦ вручную. При полной автоматизации охват аудитории не ограничен ни регионами, ни количеством клиентов, ни количеством сотрудников. При растущей цифровизации клиенту проще сразу получить ссылку на оплату, чем разговаривать с оператором

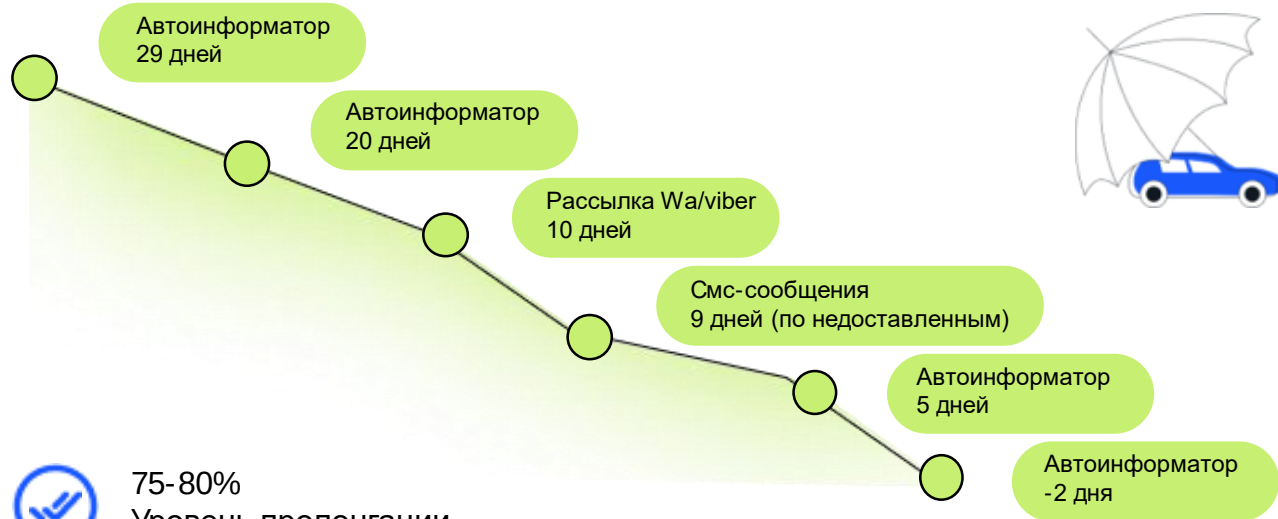
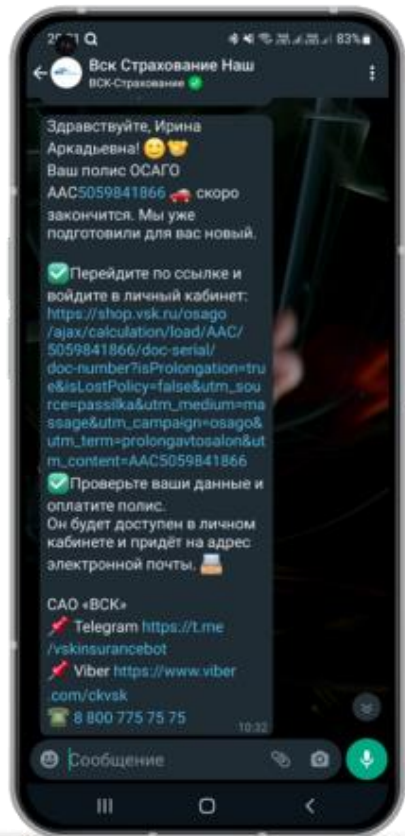


Очевидный эффект

Сокращение аквизиции, увеличение уровня пролонгации в маргинальном сегменте, сокращение трудозатрат АКЦ (увеличение количества обрабатываемой базы без увеличения ФОТ), управление пролонгацией ФЛ во всех каналах ВСК (продукты можно добавлять по мере реализации в ЛК), сокращение административных издержек.

Кейс пролонгации ОСАГО

Схема работы с клиентом (до окончания срока действия полиса):



75-80%
Уровень пролонгации



Сотрудники переадресованы на другие направления для обработке большей базы.



Только с 10% клиентов коммуникация осуществляется с привлечением менеджера, в т.ч. при обзвоне автоинформатором, клиент сам выходит на менеджера, нажав соответствующую кнопку.

Кейс пролонгации ипотечного страхования

Схема работы с клиентом (до окончания срока действия полиса):

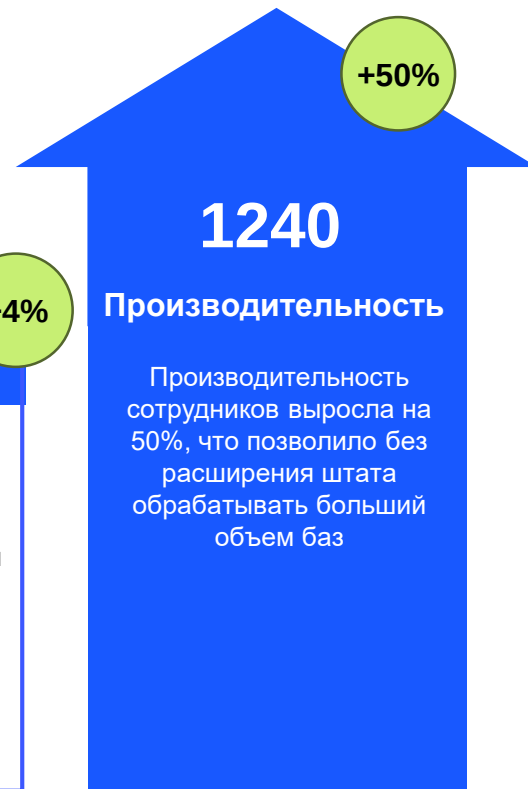
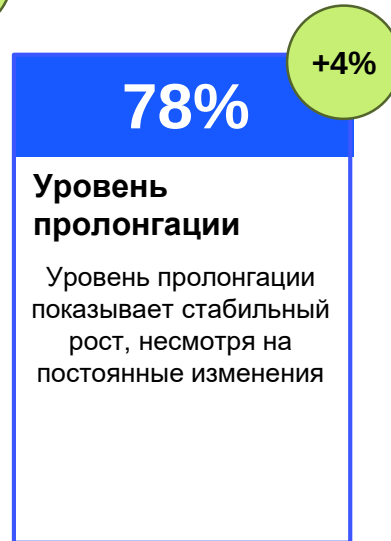
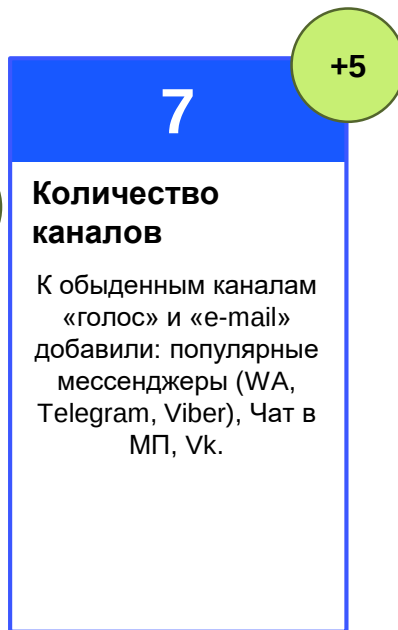
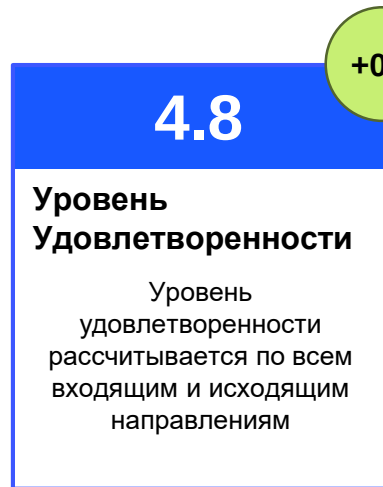
- подготовка проекта в ПО (автоматически за 65 дней)
- отправка проекта на согласование клиенту (автоматически, если клиент согласен со стоимостью и проектом он сможет сразу оплатить полис)
- работа с клиентом (клиент сам выбираем удобный для себя формат коммуникации с сотрудником)
- если клиента не устроила страховая сумма, сотрудник изменяет только страховую сумму (расчет происходит автоматически)
- ввод полиса в действующий (автоматически, сразу после оплаты)
- отправка оригиналов (автоматически)

Основные преимущества:

- 01 Управление расчетами в CRM (средний чек на 4% выше) ↑
- 02 Управление коммуникациями (e-mail, WA) в CRM
- 03 Конвертация полисов происходит в течении 2-х часов после оплаты
- 04 Сокращение расходов за счет увеличения продуктивности менеджеров (1,5 раза)
- 05 Возможность оплатить полис и ознакомиться с проектом в ЛК
- 06 Автоматическое создание ЛК клиента (если он отсутствует)

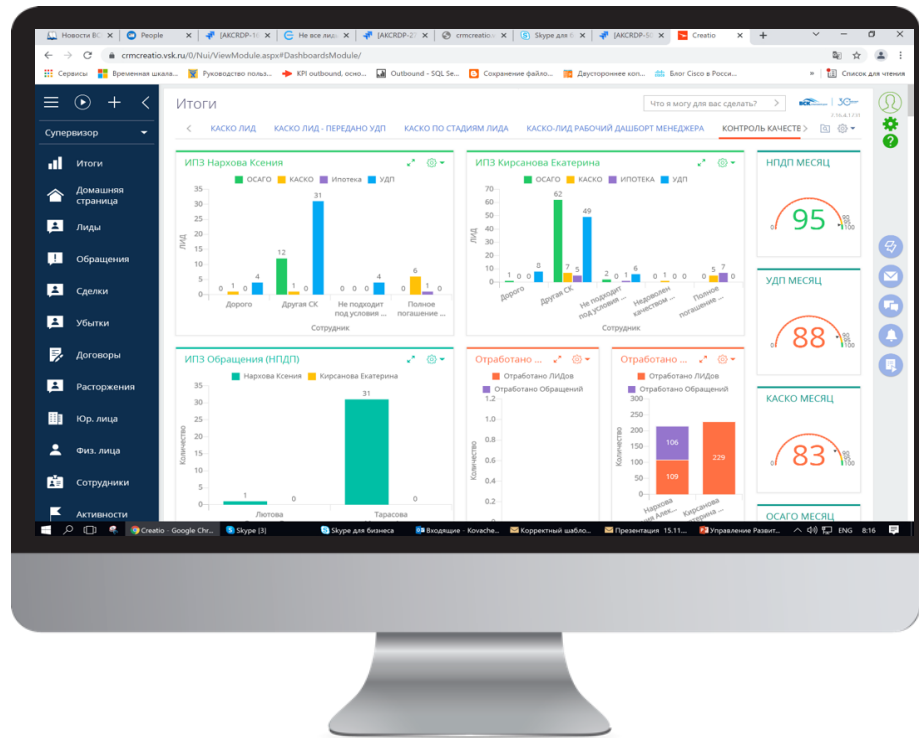


Результат от внедрения CRM-системы*



* На примере направления по пролонгации ипотечного страхования

Как выйти в Топ и не допустить ошибок



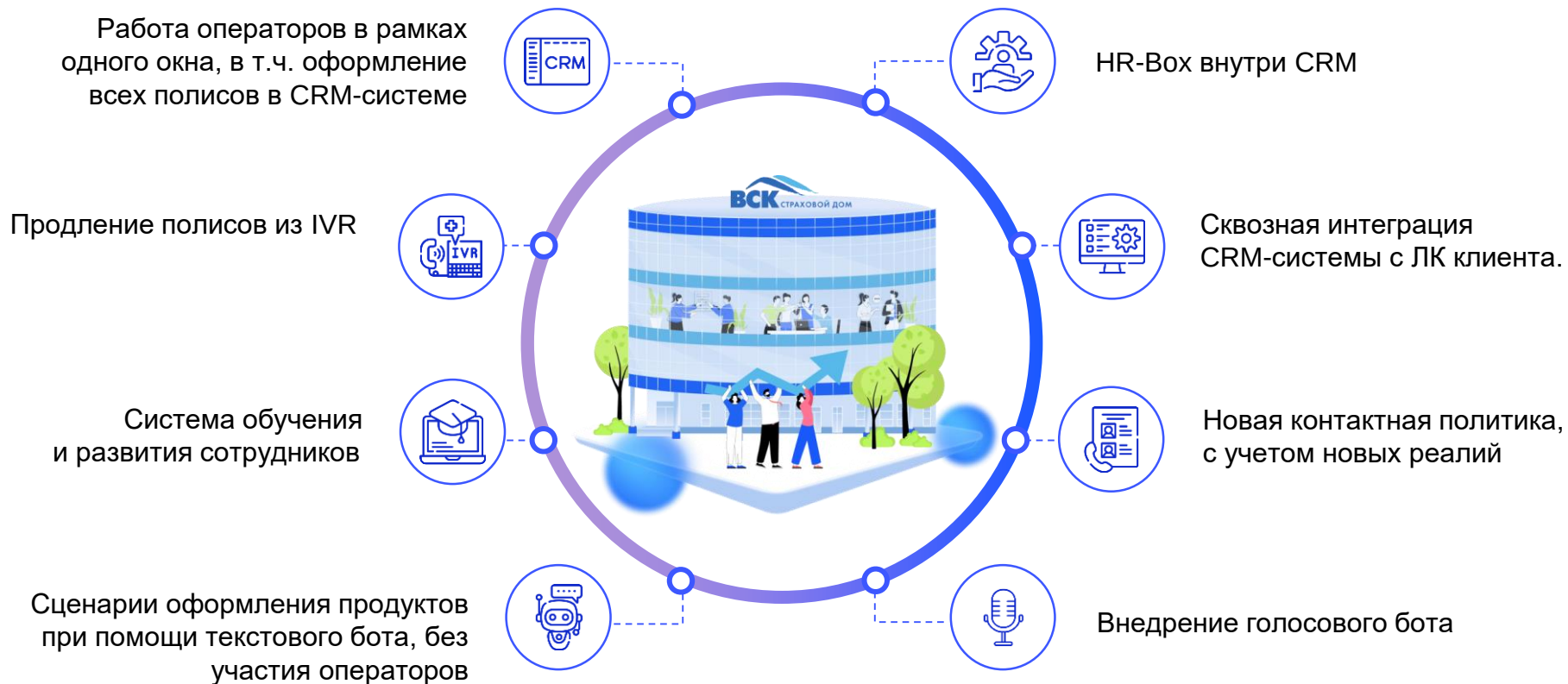
10 возможных ошибок внедрения CRM:

1. Не настроена структура компании (права, роли).
2. Не настроена система квалификации (нет четкой сегментации базы) клиентов.
3. Работа без обучения, регламентов и инструкций (никто не рассказал, что умеет система, сотрудники не понимают пользу системы для своей работы, менеджер должен знать, как использовать функционал системы, не налажена коммуникация между смежными подразделениями).
4. Нет контроля при использовании системы.
5. Руководство не вовлечено в процесс.
6. Автоматизация без хаоса.
7. Запуск без интеграции с внутренними системами компании.
8. Внедрение без аудита и четкого плана.
9. Внедрение самостоятельно.
10. Неадекватная оценка бюджета.



ВАЖНО НЕ ЗАБЫВАТЬ ПРО ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ И UI/UX

Наши планы по развитию в рамках стратегии компании



**Спасибо
за внимание!**



vsk.ru