

«Ингосстрах» внедрил в работу CRM-систему, благодаря которой сотрудники компании будут получать актуальную информацию о покупателях и управлять коммуникациями с ними, получать информацию для дальнейшего планирования маркетинговых кампаний, а также увеличивать конверсию среди клиентов, которые не завершили покупку. ИТ-решение для «Ингосстраха» внедрил системный интегратор и разработчик Navicon.

Новая система даст возможность непрерывно получать актуальную информацию. Благодаря доступу к профайлам клиентов сотрудники смогут видеть историю взаимодействия клиента с «Ингосстрахом» и делать для них точные целевые предложения по полисам. Также появится возможность оперативно реагировать на запросы и потребности покупателей и управлять коммуникациями на всех этапах взаимодействия с брендом. Всё это улучшит качество и скорость оказания услуг, а также повысит лояльность клиентов.

«Страхование – сложный комплекс персонализированных продуктов и услуг. На высококонкурентном рынке могут выиграть лишь те компании, которые глубокого понимают потребности своих клиентов и знают историю их взаимоотношений с брендом. Для нас информация о клиентах – ключевой актив. Поэтому мы приняли решение о внедрении CRM-системы, чтобы оптимизировать работу отделов продаж с физлицами в дистанционных продажах и региональной сети и сделать процесс взаимодействия с покупателями полностью прозрачным», — отметил Гавриил Навроцкий, директор по продажам департамента электронной коммерции «Ингосстраха».

На первом этапе проекта команда Navicon подключила к CRM для физических лиц порядка 500 сотрудников компании, а также организовала серию обучающих сессий для пользователей.

«До внедрения CRM все задачи, связанные с управлением взаимоотношениями с клиентами-физлицами, решались в автоматизированной информационной системе или АИС – основной бизнес-системе компании. ИТ-решение не полностью удовлетворяло требованиям компании: к примеру, не было возможности прослеживать коммуникацию с

клиентом на всех этапах взаимодействия с ним. Поэтому перед нами стояла задача вывести нецелевые процессы из контура АИС. Для этой цели мы настроили интеграцию через low-code платформу Platformeco – технологическую платформу, которая повышает удобство и скорость разработки за счет функций API-management. Сейчас сотрудник «Ингосстраха» может в считанные минуты собрать все необходимые данные по клиенту и сделать ему целевое предложение. Автоматизация с помощью CRM повысила удобство работы специалистов компании. Это один из первых проектов, реализованных в компании по модели low-code», — прокомментировал Вячеслав Филиппов, руководитель проекта в Navicon.

***Википедия страхования***