



Владелец кейса

БРЮТ Страхование (ООО СБК Урал)

Агент-предприниматель,
бизнес-модель «Страховой ритейл»

Спикер

Киркач Галина

ЛПР

Урегулирование-это система, а не героизм

Как мы повысили уровень пролонгации и увеличили продажи

Статус проекта: внедрен

Сроки Декабрь 2024 –н.в.

Контекст - какую проблему решали в рамках кейса

- Отсутствовала система контроля этапов урегулирования страховых случаев
- Отсутствовал процесс автоматического сбора обратной связи от клиентов после урегулирования убытков
- Страховой случай периодически становился точкой потери клиента (снижение уровня пролонгации и сокращение клиентской базы в 2023-2024)

Какие цели и задачи ставили

- Перевести урегулирование в проактивную, **управляемую CRM-систему** сопровождения клиентов
- Сформировать **УТП сервиса** для роста доверия и среднего чека
- Обеспечить **рост продаж** без увеличения штата и маркетингового бюджета

Что сделали/реализовали

- Описали и стандартизировали этапы урегулирования по всем видам страхования
- Бизнес-процессы интегрировали в CRM
- Прописали KPI для ответственного специалиста
- Внедрили контроль сроков и качества сервиса
- Запустили автоматический сбор обратной связи и отзывов (2ГИС и Яндекс)

РЕЗУЛЬТАТЫ

Рост уровня возобновления

+7 п.п. (с 76% до 83%)

Рост объемов продаж без маркетинговых затрат

+42,1 млн руб. (в т.ч. ОСАГО 6,9 млн руб.)

Доля добровольных видов страхования

86,5%

Что стало лучше и насколько

Благодаря этой практике я смог...

- Увеличить среднее количество договоров на 1 клиента (с 1,97 до 2,54 шт.)
- Увеличить средний чек с 43 387 до 45 120 руб.
- Увеличить активную клиентскую базу в 2025 на 22%, что составило 1 956 клиентов

Мой дополнительный доход составил...

+9,8 млн руб.

за 2025 год

ЧЕМ МОЙ ОПЫТ МОЖЕТ БЫТЬ ПОЛЕЗЕН ДРУГИМ АГЕНТАМ

- Модель легко тиражируется в агентствах любого масштаба, т.к. реализуется через стандартные CRM-процессы
- Такой подход позволяет агенту расти без дополнительных затрат на рекламу, за счет доверия и долгосрочных отношений с клиентами

ЧТО МОЖНО РАЗВИТЬ/УЛУЧШИТЬ В МОЕМ КЕЙСЕ

- Доделываем новую воронку в AmoCRM для большей автоматизации с автоинформированием клиентов о ходе работы
- Активно внедряем ИИ и планируем добавить чат-боты.



Урегулирование-это система, а не героизм

- Сайт компании: <https://brutins.ru/>
- Презентация кейса



Презентация
Microsoft PowerPoint

(Если презентация не открылась:)

