



Владелец кейса

ИП Ан Сун Ни

Мини бизнес.

Спикер

Ан Сун Ни

ЛПР

От случайных продаж к системному росту: CRM-революция в страховании.

amoCRM как операционная система агентства.

Сроки 04.2024 – 07.2024

Статус проекта: внедрен

Контекст - какую проблему решали в рамках кейса

- Отсутствие регулярного контакта с клиентом;
- Отсутствие системности в работе с пролонгацией;
- Отсутствие кросс-продаж.

Какие цели и задачи ставили

- Увеличить ПП через регламент касаний и автоматизацию
- Перевести коммуникации в единое окно
- Встроить IP-телефонию в amoCRM
- Сделать кросс-продажи сценарными
- Наладить управленческий учет

Что сделали/реализовали

amoCRM как операционная система агентства:

- Формирование единой карточки клиента
- Автоматизация заявок из внешнего контура с распределением на сотрудников
- Введение регламента пролонгации
- Настройка омниканала в едином окне

РЕЗУЛЬТАТЫ

Что стало лучше и насколько

Рост уровня пролонгации в ОСАГО	С 50% до 70%
Рост продаж КАСКО / ИФЛ	+30% / +45%
Рост новых клиентов	+18%

ЧЕМ МОЙ ОПЫТ МОЖЕТ БЫТЬ ПОЛЕЗЕН ДРУГИМ АГЕНТАМ

- Позволит повысить управляемость портфеля
- Выстроить регулярную работу с каждым клиентом
- Систематизировать пролонгацию, кросс-продажи и рекомендации

ЧТО МОЖНО РАЗВИТЬ/УЛУЧШИТЬ В МОЕМ КЕЙСЕ

Настроить ИИ бот-администратора для выявления первичной потребности клиента и запроса документов;
Автоматизировать CRM для мультирасчетов по всем СК.

Благодаря этой практике я смог...

1. Сохранять все входящие контакты из внешнего контура (сайт, mail);
2. Сохранять полную историю коммуникации с каждым клиентом;
3. Видеть КВ и ДЗ по всем СК

Мой дополнительный эффект составил...

2,4 млн руб.

БС за срок внедрения



От случайных продаж к системному росту: CRM-революция в страховании.

- Этапы работы с пролонгацией -



Этапы работы с пролонгацией.jpg

- Сценарии работы с пролонгацией -



Сценарии
работы с пролонгац

- Пример анкеты клиента -



Анкета клиента

- Далее на основе анкеты формируются кросс-предложения для клиента.