



# Приезжева Дарья

АВ-Страхование.рф  
г. Красноярск

- Страхование - это единственное дело моей жизни
- Развиваем семейное агентство в Красноярске
- В CRM разобрались сами – Без интеграторов и техобразования



@av\_mag1

# Управляемый агентский бизнес: CRM, роли и контроль пролонгации

Как мы управляем бизнесом при масштабировании



Сроки реализации: с 2017 – внедрение CRM, с 2024 по настоящее время – пересборка



## **Представьте, что ваш бизнес растёт – а контроль исчезает**

Клиенты есть, но часть из них теряется

Сделки идут, но в полисах появляются ошибки

Пролонгация есть, но держится на памяти

И каждый день ощущение:

где-то уже есть проблема, о которой вы ещё не знаете

**Это и есть рост без системы**



**ДАНО:**

- Клиентов стало больше  
И мы перестали успевать
- Менеджер делает всё сам  
И вместо продаж – исправляет ошибки
- Адаптация нового сотрудника занимает  
полгода (учится всему)
- Не позвонили вовремя – клиента забрали банки

**Рост начинает топить бизнес**





### НАША ЦЕЛЬ:

Увеличить чистую прибыль на 2 млн рублей в год за счет роста пролонгации, управляемой работы с клиентской базой и увеличения среднего чека.

### ЗАДАЧИ, КОТОРЫЕ МЫ РЕШАЛИ:

- Выбрать CRM систему и отрезать пути к оступлению
- Свести продукты с общей логикой в единые воронки и карточки
- Разделить труд, чтобы один человек не делал всё
- Ввести в работу систему контроля качества



ШАГ ВПЕРЁД 2.0



## Пересобрали систему работы внутри CRM

Сделали процессы проще для команды и  
понятнее для контроля руководителя



### ЧТО СДЕЛАЛИ И КАК ЭТО РАБОТАЕТ:

- Убрали воронки под каждый продукт – оставили воронки под ключевые бизнес-процессы
- Сделали этапы рабочими: каждое название = действие, каждый этап = следующая задача
- Разделили работу: **лидоруб** → **продавец** → **оператор** → **контроль качества** → **пролонгатор**
- Сделали пролонгацию отдельным бизнес-процессом – с касаниями, сроками и контролем
- Привели карточки к общему виду – унифицировали поля и упростили аналитику
- Встроили контроль качества в процесс – с быстрой проверкой до закрытия и глубокой после
- Собрали видеообучение – новые сотрудники быстрее входят в работу



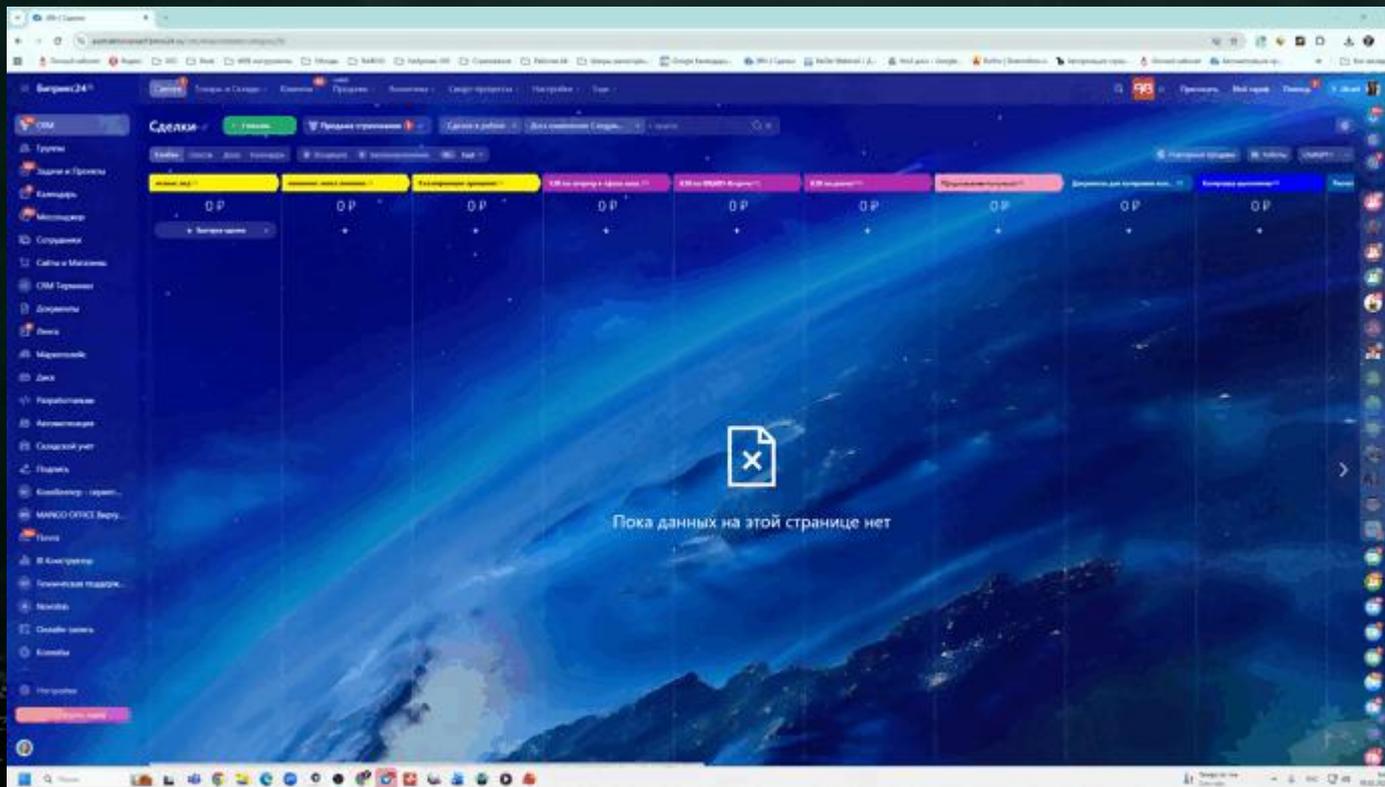
### ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО И НЕ СРАБОТАЛО:

- Первая CRM не подошла под нашу работу – из-за этого запуск провалился
- Настроили воронки под каждый продукт – сотрудники путались, а система усложнялась
- Перегрузили карточки лишними полями, работа замедлилась и появилось много ошибок
- Этапы были абстрактными – вместо совершенного действия «предложение получено» стояли статусы «клиент думает»
- Не разделили роли – один менеджер продолжал делать всё, но только уже внутри CRM
- Сделки не вели по воронке. Их бросали на стадиях и заполняли позже.
- Новых сотрудников обучали старые – вместе с системой им передавались и вредные привычки



# Воронка продаж + Автоматизация Bitrix24

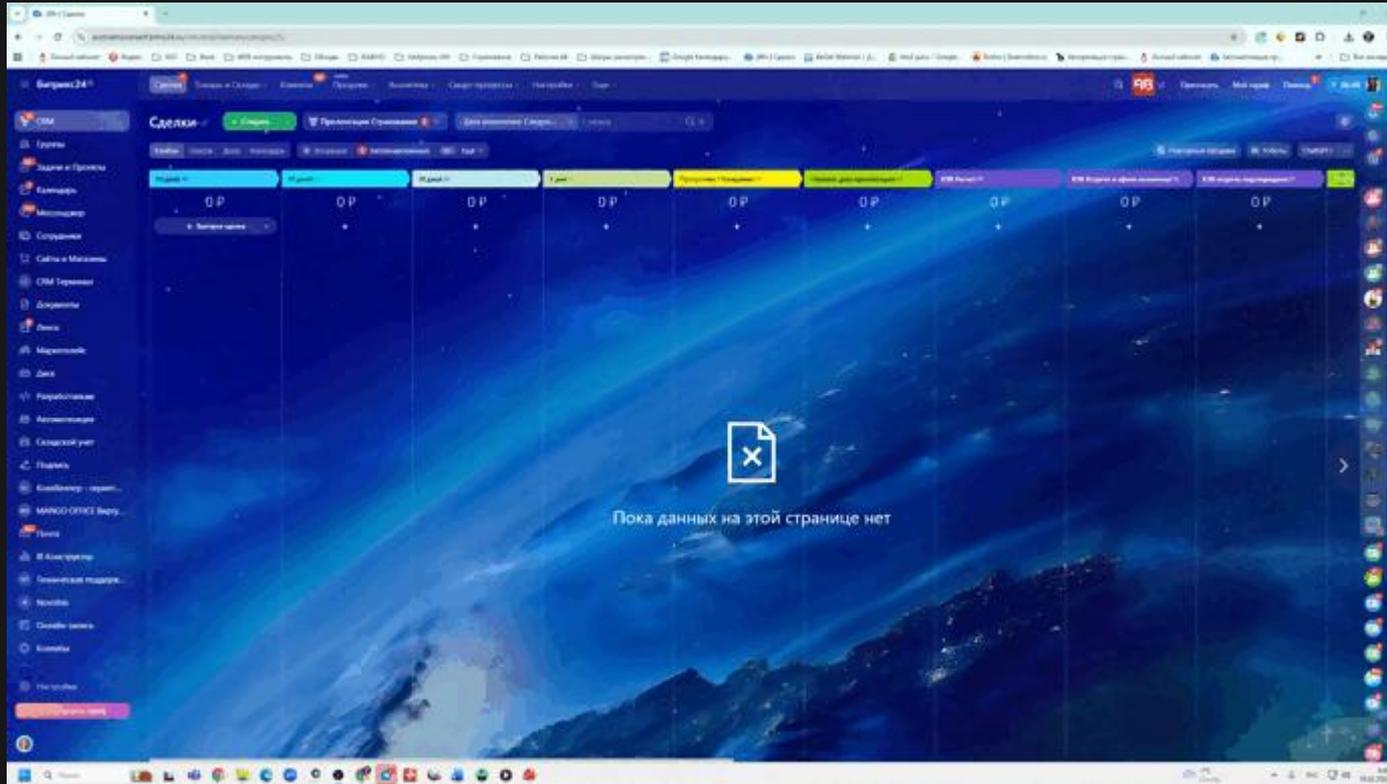
ШАГ ВПЕРЁД 2.0





# Воронка пролонгации + Автоматизация Bitrix24

ШАГ ВПЕРЁД 2.0





## Как теперь работают роли?

- **Лидоруб**  
Принимает обращение → квалифицирует → передаёт продавцу
- **Продавец**  
Ведёт клиента до оформления → продаёт и консультирует
- **Оператор CRM**  
Проверяет документы → вносит данные → убирает ошибки
- **Контроль качества**  
Проверяет сделки и коммуникацию → не пропускает ошибки (глубокая проверка)
- **Пролонгатор**  
Запускает цепочку касаний → ведёт клиента на продление

**Как теперь работают система?****Система не даёт забыть о клиенте**

- **Трафик**  
Все обращения попадают в CRM (звонки, заявки, мессенджеры)
- **Телефония и ИИ**  
Записывает разговоры → формирует краткое резюме
- **Автозадачи**  
Система ставит задачи на каждом этапе → двигает сделку вперёд
- **Воронка**  
Фиксирует каждый шаг → показывает реальное положение сделок
- **Коммуникации**  
Отправляет клиенту сообщения и письма автоматически
- **Пролонгация**  
Создаёт сделку за 50 дней → запускает цепочку касаний



ШАГ ВПЕРЁД 2.0



### Время на клиента

**Сократилось с 20 мин до 3 мин**

#### Результаты:

Менеджер перестал тратить время на CRM, стало больше внимания на продажи.

Вырос уровень кросс. Продаж в 2 раза

### Уровень пролонгации

**25% до внедрения CRM  
53% после внедрения CRM  
75% после оптимизации CRM**

#### Результаты:

Перестали терять клиентов по глупым причинам, пролонгация стала управляемой, появился стабильный поток повторных продаж

### Прибыль на пролонгации

**+ 2 млн 750 тысяч в год  
только на пролонгации**

#### Результаты:

Рост в прибыли без увеличения трафика  
Система сразу начала окупать себя



ШАГ ВПЕРЁД 2.0



1

Оптимизировали загрузку команды – убрали перегруз менеджеров

2

Перестали терять клиентов и навели порядок в базе

3

Уменьшили количество ошибок на менеджера в 10 раз

4

Удалось сделать качественный сервис для клиента. Подтверждается оценкой из отзывов



**Получили возможность качественно работать с базой активных клиентов 25 000+ командой из 7 человек**



Любой агент может внедрить эту систему у себя

ШАГ ВПЕРЁД 2.0



1

Мы дали готовую структуру воронок и автоматизации

2

Показали логику ролей и этапов работы

3

Описали простой процесс внедрения

- Можно запустить за 1 день на бесплатном тарифе CRM
- Систему можно пересобрать за несколько часов
- Это готовая система, которая уже приносит результат



Бонус по QR коду – Готовые воронки + Автоматизация + Карта внедрения



ШАГ ВПЕРЁД 2.0



**CRM не усложняет бизнес.  
Она делает его управляемым.**



Дарья Приезжева

АВ-Страхование.рф

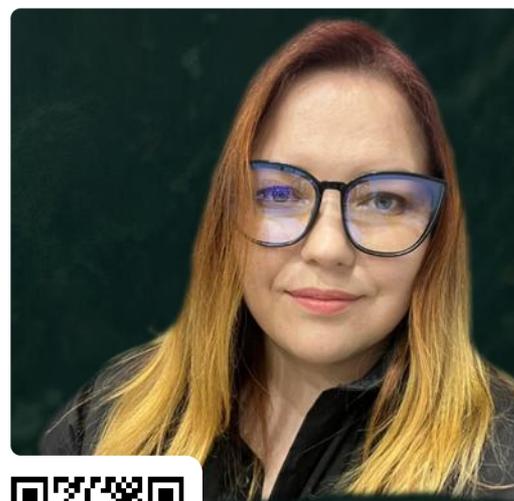
Наш сайт



Я в VK



Мой Email



@av\_magi