



ШАГ ВПЕРЕД

ФОРУМ СТРАХОВЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ

Кирилл Гордеев

Директор департамента клиентского
сервиса АльфаСтрахование





**АЛЬФА
СТРАХОВАНИЕ**

СЕРВИС БУДУЩЕГО В НАСТОЯЩЕМ

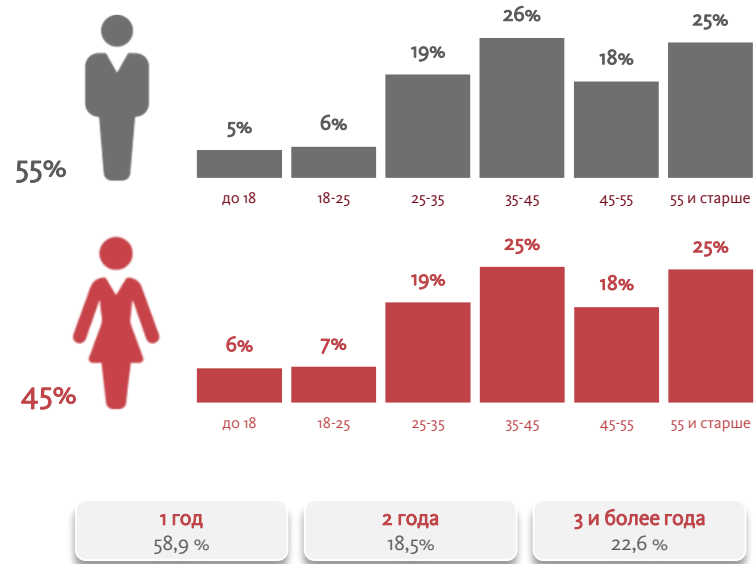
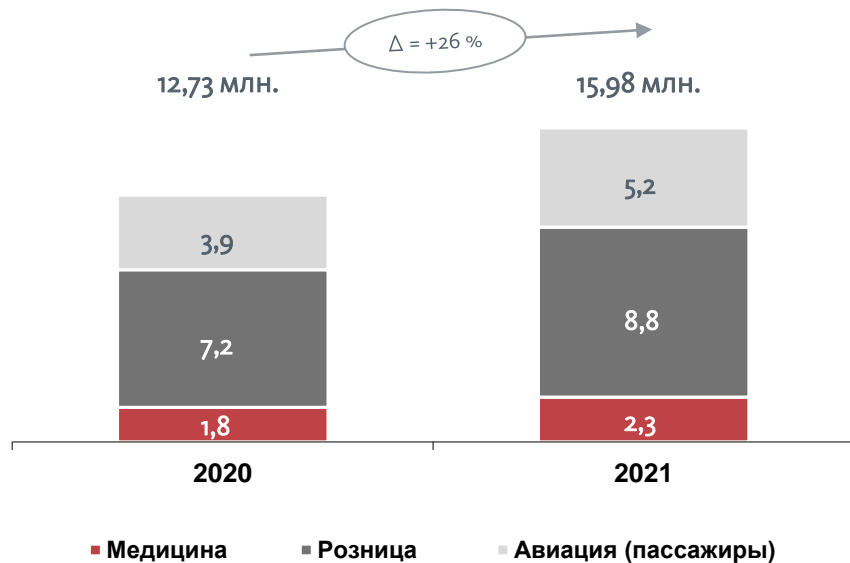
**Практикум управления клиентским
опытом Клиент - Агент – СК
в АльфаСтрахование.**

Задачи, которые мы решаем вместе





Наш клиент



15,98 млн

клиентов с действующими договорами



13,3%

имеют 2 и более договора и застрахованы 2 и более лет

8,84 млн

клиентов в блоке Розница



15,0%

имеют 2 и более договора и застрахованы 2 и более лет

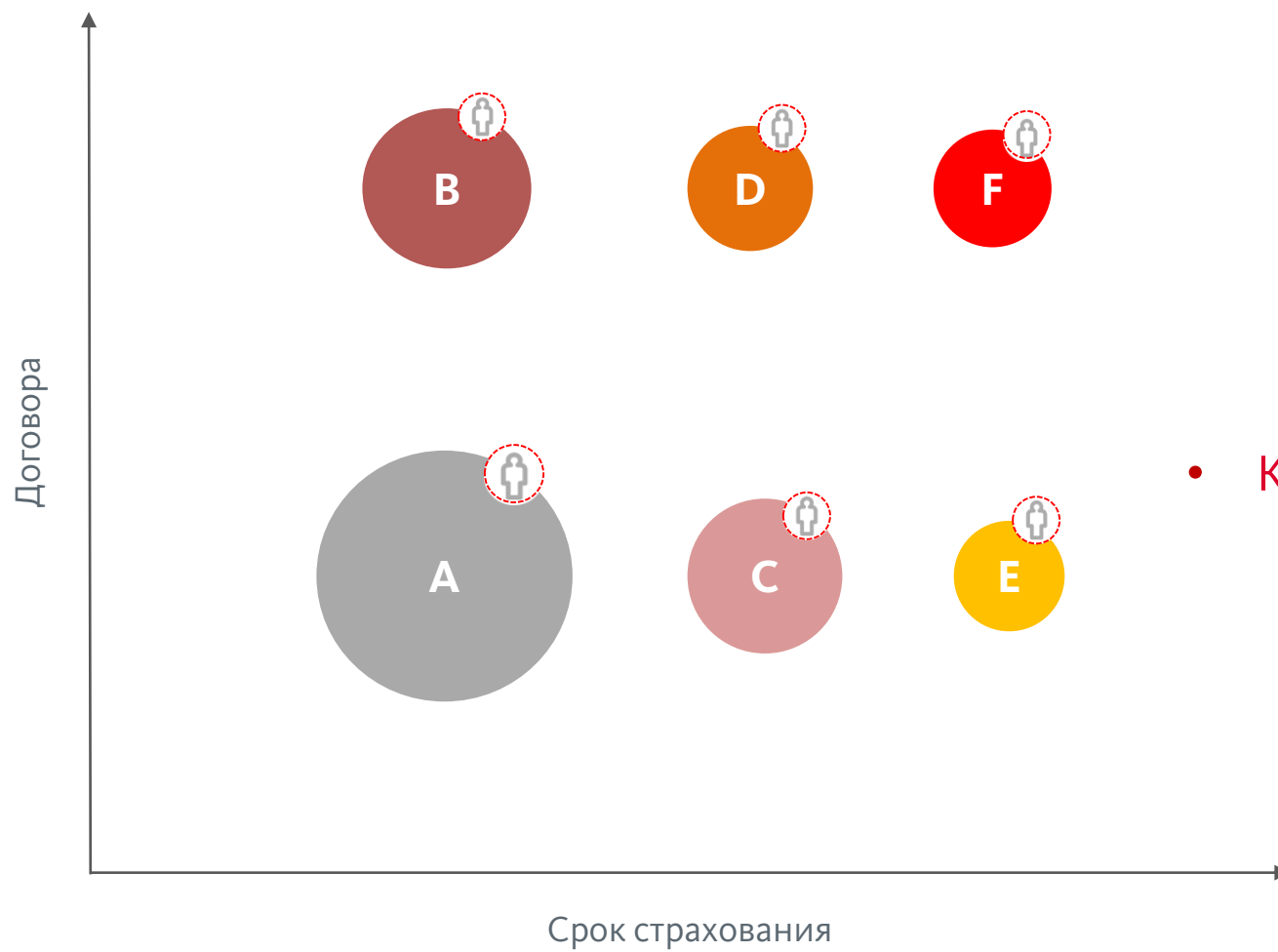
2,83 млн

клиентов в агентском канале



19,4%

имеют 2 и более договора и застрахованы 2 и более лет



- Опыт
- Сервис
- Коммуникация



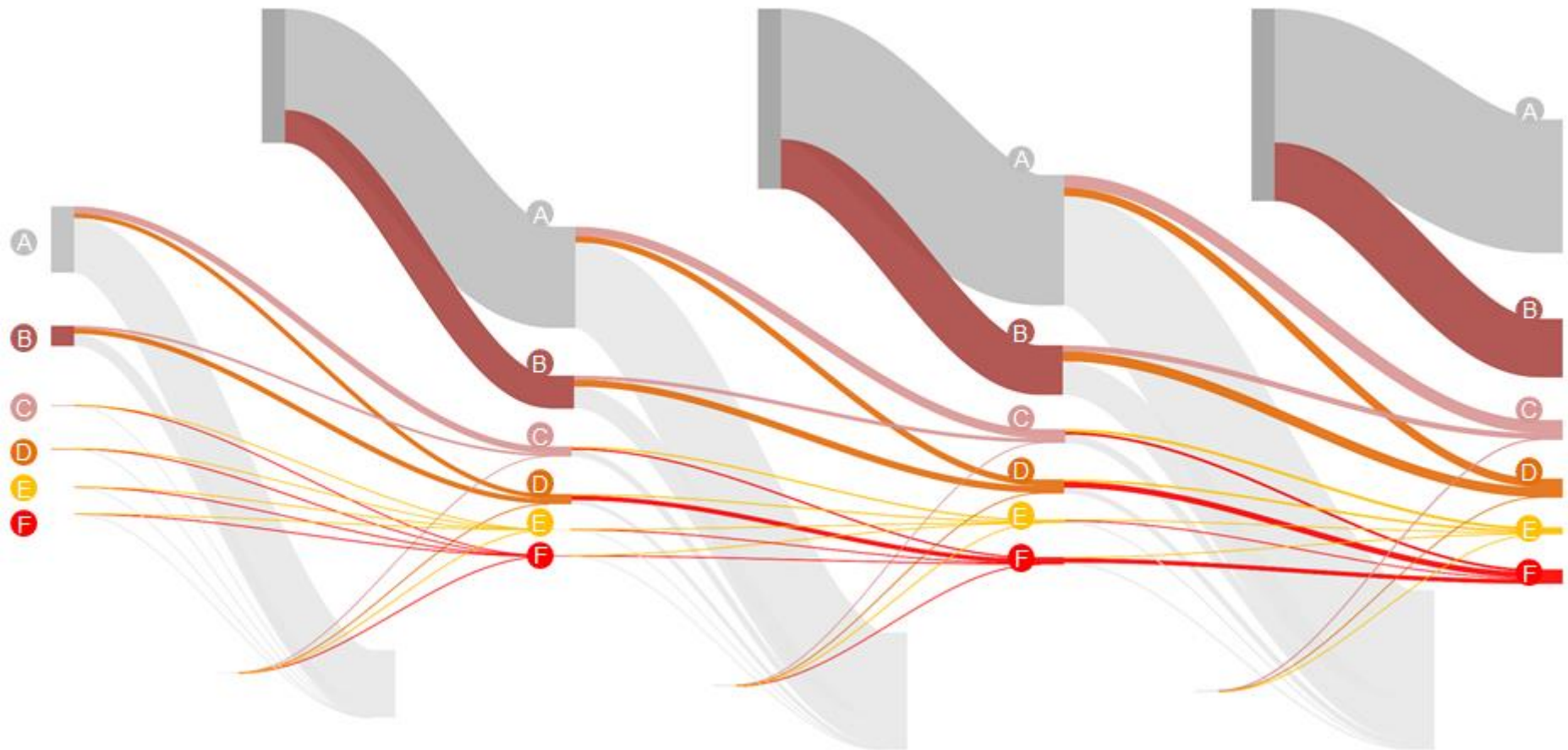
Развитие клиентской базы

2018

2019

2020

2021



* Пример представления данных



Так всегда считалось..





А как на самом деле?

Принятие решения о страховании	Подбор предложения	Контакт с продавцом	Рассмотрение решения	Заключение договора	Дополнительный продукт к основному	Оплата	Получение полиса	Взаимодействие с СК без СС	Взаимодействие при СС	Доп продукт	Пролонгация напоминание	Пролонг факт	Отзыв
Покупка машины	Совет друга	Дилер	Запрос продукта	Бумага	Выявление потребностей	Наличные	Бумага, лично	Телематика	Офис СК	Кластеризация	Звонок	Офис	СККС
Покупка квартиры	Совет члена семьи	Брокер	Запрос тарифа	Smart contract	Встроенная допродажа	Карта	@	Floctory	ТУУУ/ЦЦ	Акция/спец предложение	Push	МП	FB
Покупка гаджета	Поиск в соц. сетях	Агент	Сравнение предложений	Из системы	Другое	Интернет сразу после покупки	СМС	Мобильное приложение	МП	@	@	Дилер	Форумы
Рождение детей	Совет коллег	Ритейлер	Совет друга	Реестровый		Платрон	Мобильное приложение	Реклама	Аварком	СМС	СМС	Агент	Друзья
Старение супруга	Поиск в интернете	Банк	Совет члена семьи	Договор через интернет		Интернет оплата полиса	Пакеты банков	Конференции по ЗОЖ	Колл-центр	Самостоятельно запросил тариф	Напомнил агент	Нет - смена машины	Члены семьи
Старение родителей	Поиск в печатных СМИ	Прямой продавец СК	Совет продавца	Другое		Apple play/ Android play	Другое	Журналы, книги	Интернет			Нет - Bad service	NPS
Страховой случай рядом	Увидел рекламу	Портал СК	Совет соц. сетей			Другой	Полис от работодателя	Институт - риска	Клиника			Нет - тариф	Другое
Совет друга	Поиск на портале СК	Порталы	Реклама			Терминал		Соц. сети	Assistance				
Совет члена семьи	Поиск у работодателя	Турагентства/Туроператоры	Отзывы					Отзывы	Другое				
Увидел рекламу	Отзывы	Новые интернет порталы	Совет работодателя					Портал СК					
Еду путешествовать	Требования банка	Авиакомпании и ОТА	Изменение условий					СМС					
Забота о здоровье	Влияние группы, АБ итп	Риэлтор	Другое					ИОТ					
Стал беспокоиться об имуществе	Другое	Работодатель WSM						Теле медицина					
Открыл бизнес		Колл-центр СК						Браслеты здоровья					
Желание инвестировать		Офис СК						Cool off					
Решил поменять компанию		Другое						Расторжение при потере объекта					
Другое		МП						Закрытие кредита					
								Другое					

* Пример представления данных



Важно всё

Принятие решения о страховании	Подбор предложения	Контакт с продавцом	Рассмотрение решения	Заключение договора	Дополнительный продукт к основному	Оплата	Получение полиса	Взаимодействие с СК без СС	Взаимодействие при СС	Доп продукт	Пролонгация напоминание	Пролонг факт	Отзыв
Покупка машины	Совет друга	Дилер	Запрос продукта	Бумага	Выявление потребностей	Наличные	Бумага, лично	Телематика	Офис СК	Кластеризация	Звонок	Офис	СККС
Покупка квартиры	Совет члена семьи	Брокер	Запрос тарифа	Smart contract	Встроенная допродажа	Карта	@	Floctory	ТУУУ/СЦ	Акция/спец предложение	Push	МП	FB
Покупка гаджета	Поиск в соц. сетях	Агент	Сравнение предложений	Из системы	Другое	Интернет сразу после покупки	СМС	Мобильное приложение	МП	@	@	Дилер	Форумы
Рождение детей	Совет коллег	Ритейлер	Совет друга	Реестровый		Платрон	Мобильное приложение	Реклама	Аварком	СМС	СМС	Агент	Друзья
Старение супруга	Поиск в интернете	Банк	Совет члена семьи	Договор через интернет		Интернет оплата полиса	Пакеты банков	Конференции по ЗОЖ	Колл-центр	Самостоятельно запросил тариф	Напомнил агент	Нет – смена машины	Члены семьи
Старение родителей	Поиск в печатных СМИ	Прямой продавец СК	Совет продавца	Другое		Apple play/ Android play	Другое	Журналы, книги	Интернет			Нет – Bad service	NPS
Страховой случай рядом	Увидел рекламу	Портал СК	Совет соц. сетей			Другой	Полис от работодателя	Институт - риска	Клиника			Нет - тариф	Другое
Совет друга	Поиск на портале СК	Порталы	Реклама			Терминал		Соц. сети	Assistance				
Совет члена семьи	Поиск у работодателя	Турагентства/Туроператоры	Отзывы										
Увидел рекламу	Отзывы	Новые интернет порталы	Совет работодателя										
Еду путешествовать	Требования банка	Авиакомпании и ОТА	Изменение условий										
Забота о здоровье	Влияние группы, АБ итп	Риэлтор	Другое										
Стал беспокоиться об имуществе	Другое	Работодатель WSM											
Открыл бизнес		Колл-центр СК											
Желание инвестировать		Офис СК											
Решил поменять компанию		Другое											
Другое		МП											

Что?

- Клиентский трафик
 - Оценка
 - Важность

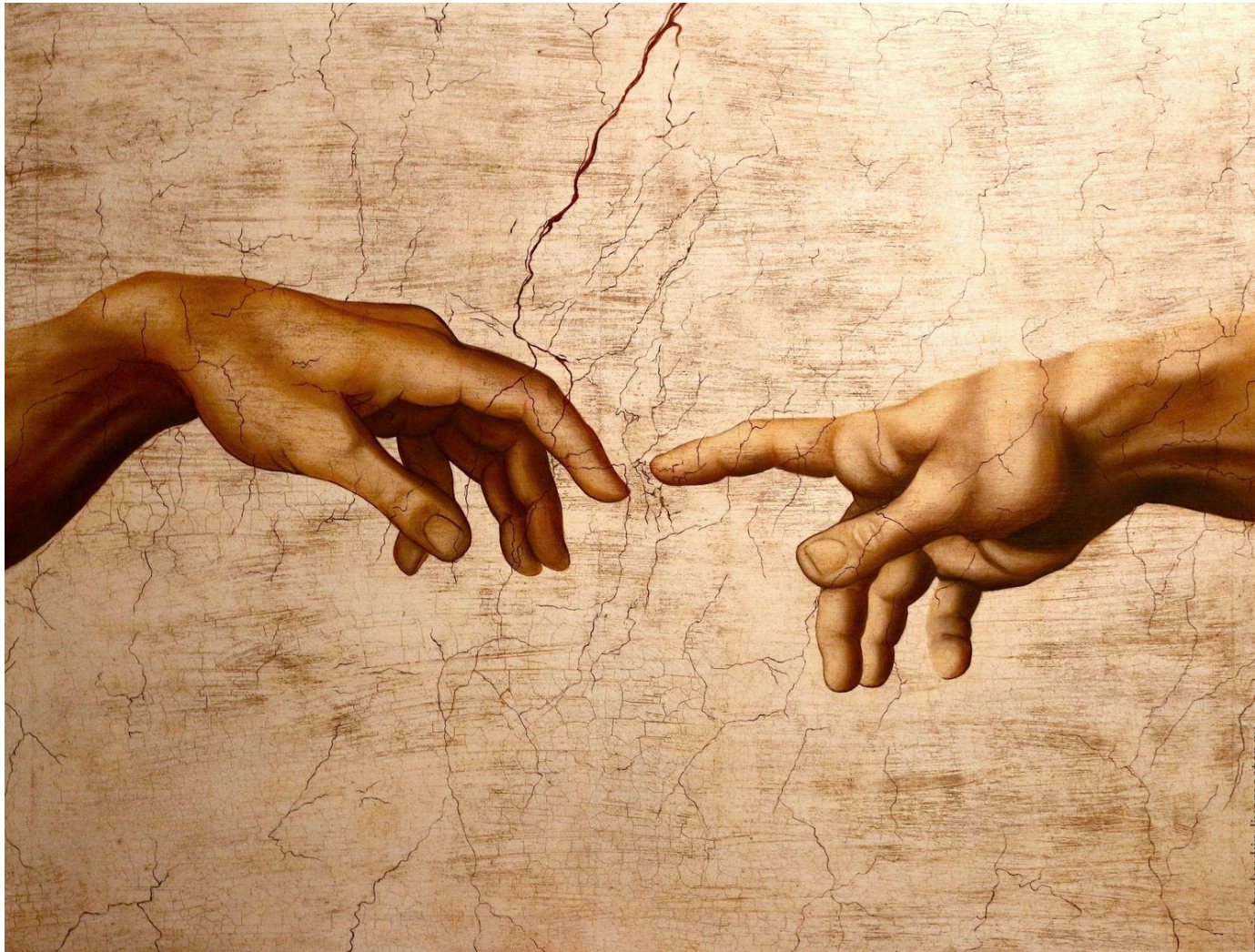
Для чего?

- Своевременность
- Проактивность
- Актуальность
- Удобство подачи
- Эффективность

* Пример представления данных



Точка контакта - Момент истины в клиентском опыте





- Все востребованные каналы связи
- Актуальный единый каталог сервисов
- Омниканальность – события, предложения, системы
- Выделенная линия для постоянных клиентов
- Автоматизация и роботизация
- Проактивный контроль урегулирования
- Сервис проверки партнера



Служба Контроля Качества Сервиса – Адвокаты клиента

- Жалоба клиента – как подарок для компании
- Постоянный цикл исправлений
- Помощь клиентам в социальных сетях вместо «котиков»
- Обновление процесса КБМ



Клиентские данные – не «зачачка», а инвестиция

- Актуальные данные клиентов
- Единая коммуникационная политика
- Голограмма. Использование данных Группы для формирования лучших предложений для клиентов
- Клиентские события для агентов

Вопросы омниканальности на практике - программа «Агентская рента»

Вознаграждение по пролонгированному договору страхования, если:



первоначальный договор страхования заключен с участием агента,



но пролонгирован Страхователем самостоятельно, на сайте www.alfastrah.ru или в мобильном приложении «АльфаСтрахование»

Условия выплаты:



Ваш уровень пролонгации портфеля Альфы - не ниже установленного целевого показателя (уточните у куратора);



в системе есть следы того, что действительно делался расчет для клиента в АльфаПолис

Как получить:



предоставить в филиал реестр таких договоров, обосновать почему пролонгация была осуществлена не у Вас;



предоставить доказательства работы с клиентом (котировки в системе обязательны!)

Размер Агентской ренты:



определяется заключенным Агентским договором и/или Дополнительными соглашениями к нему.



Благодарю за внимание!