

**РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА  
РУТ (МИИТ)**

**ОНЛАЙН  
ЛАГЕРЬ  
РУТ (МИИТ)**

**Цифровая трансформация  
внутренних коммуникаций и  
системы  
взаимоотношений с клиентами  
компании: Страховой брокер  
«Амазония».**

---

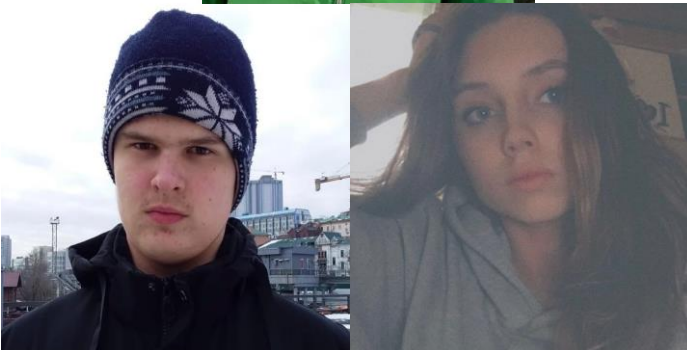
Сергеев Даниил, Приходько Андрей, Лощёнова Анна



#Мысоздаемдвижение  
#ОНЛАЙНЛАГЕРЬРУТ

# Презентация команды

ОНЛАЙН  
ЛАГЕРЬ  
РУТ (МИИТ)



Команда: «Крутые Перцы»

- Сергеев Даниил: Лицей 36 ОАО РЖД, Иркутск, опыт в решении кейсов - имеется, победитель «ПроеКТОриЯ»
- Приходько Андрей: МБОУ СОШ 58, Владивосток, опыт в решении кейсов - нет
- Лощёнова Анна: МИИТ МКЖТ, Москва, опыт в решении кейсов - нет
- Апостолова Виктория: МБОУ ЦО 49, опыт в решении кейсов - имеется, победитель «Большой Перемены»
- Володина Дарина: Интернат 18 ОАО РЖД, опыт в решении кейсов - нет

- Мы проанализировали данную нам информацию, а также изучили отзывы о предоставленных CRM платформах и произвели учеты рисков.

# | Анализ компании «Амазония»

- Страховой брокер «Амазония». Развивающаяся компания на рынке страхования. Компания основана в 2018 году. В настоящее время в компании работает 30 специалистов. Основные направления деятельности: ОСАГО, КАСКО, ипотечное страхование, медицинское страхование, гражданская ответственность, страхование выезжающих за рубеж, страхование жизни.
- Организационная структура управления линейная, во главе которой стоит генеральный директор.
- Внутренние коммуникации между сотрудниками осуществляются в основном через локальную АТС, собственные мобильные телефоны, созданные группы в Whatsapp.
- За взаимодействие с клиентами отвечает отдел продаж и отдел сопровождения. Клиентская база ведется в единой базе данных созданной и администрируемой IT-отделом.

# | Выявление проблем

В 2020 году в связи с пандемией COVID-19, всех сотрудников отправили на удаленную работу. Основными методами коммуникации стали ZOOM и WhatsApp. IT-отдел не смог организовать бесперебойный доступ к базе клиентов, поэтому каждый сотрудник отдела продаж стал вести собственную локальную базу клиентов. Контроль за работой сотрудников снизился. Взаимодействие с клиентами стало нести сумбурный характер. Продажи снизились на 25%.



# | SWOT анализ

Сильные стороны	Недостатки
<ul style="list-style-type: none"><li>• Офис в Москве</li><li>• Наличие своей АТС</li><li>• Множество страховых услуг</li><li>• Опыт работы</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Путаница из-за нескольких баз клиентов</li><li>• Снижение продаж на 25%</li><li>• Стоимость аренды офиса 260 тыс.</li></ul>
Возможности	Угрозы
<ul style="list-style-type: none"><li>• Увеличение продаж страховых услуг</li><li>• Уменьшение затрат на работу компании</li><li>• Привлечение большего числа клиентов</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Снижение доходов от страхования выезжающих за рубеж</li><li>• Изменение законодательства о страховании</li><li>• Появление негативных отзывов</li></ul>

# | PEST анализ

Политика	Экономика
<ul style="list-style-type: none"><li>• Из-за кризиса в стране, компания теряет прибыль</li><li>• Реформа ОМС</li><li>• Недостаточное финансирование государством системы здравоохранения</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Высокие темпы инфляции</li><li>• Фактор экономического кризиса</li><li>• Эксперты прогнозируют темпы прироста взносов по ДМС на уровне 7-9%</li></ul>
Социум – Культура	Технологии
<ul style="list-style-type: none"><li>• Рост культуры будет расти далее</li><li>• Низкий уровень доходов населения</li><li>• Рост мобильности населения</li><li>• Растет доля доходов от собственности.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Интернет позволяет повышать продажи</li><li>• ИТ-технологии способствуют снижению общих объемов выплат</li><li>• Автоматизация в сфере страхования</li><li>• Развитие технологий</li></ul>

# Предложения по совершенствованию модели управления

Мы предлагаем решение проблемы с помощью внедрения цифровых инструментов в управление компании:

Маркетинг, продажи, обслуживание — три процесса, которые формируют CRM контур. Автоматизация и оптимизация данных процессов, подключение новых каналов коммуникаций с клиентами, эффективная работа с клиентскими данными — основные задачи получаемые от CRM.

- Интернет-брендинг – весь комплекс мероприятий, связанных с созданием и продвижением нового или уже существующего бренда в интернет-сети.
- SEO-оптимизация – состоит из набора работ, которые позволяют улучшать позиции сайта/блога/интернет-магазина в поисковых системах.

И многие другие, но мы остановились на системе CRM, как на более эффективной.

# Обзор решений на рынке цифровых платформ

Мегаплан



<https://megaplan.ru/>

AmoCRM



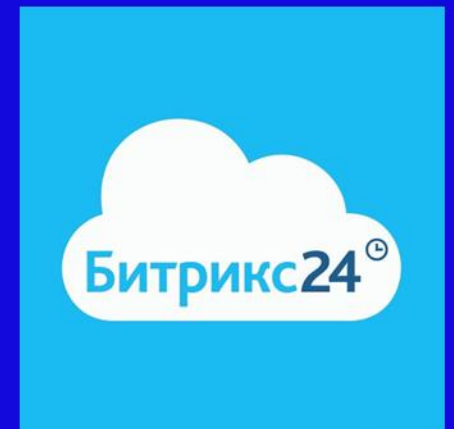
<https://www.amocrm.ru/>

Trello



<https://trello.com/>

Битрикс24



<https://www.bitrix24.ru/>



# Презентация возможностей выбранной цифровой платформы

Проанализировав, предоставленные нам CRM платформы, из отзывов клиентов пользующихся ими, было выявлено, что Trello самый лучший вариант. У большинства платформ были недостатки с тех. обслуживанием, так же частыми зависаниями системы, что сказывается на работе компании. У Trello таких недостатков не было обнаружено. У платформы довольно высокие рейтинги по сравнению с остальными



# Презентация возможностей выбранной цифровой платформы

Trello — это одна из самых популярных систем управления проектами в режиме онлайн, которая пользуется особым спросом среди небольших компаний и «стартапов». Простой интерфейс, почти неограниченный бесплатный доступ, удобство в работе и возможность комбинации с другими популярными инструментами для онлайн-работы.

- Надежная
- Функциональная
- Удобная



# | Перспективы развития проекта

- Благодаря использованию программы Trello, ситуация с падением производительности компании была бы невозможна. Если грамотно выстроить структуру компании в Trello, то команда в 50+ человек сможет вполне комфортно взаимодействовать между собой, а вы, как менеджер, справитесь с контролем ключевых задач и процессов. Она является многофункциональной платформой, которая поможет не только в бизнесе, но и в личных делах сотрудников, повышая их производительность. Важно акцентировать внимание сотрудников на том, что Trello — это, в первую очередь инструмент для их работы, а уже потом средство контроля.

Спасибо за внимание

# | Контактные данные

QR-коды на страницы VK



Володина Дарина    Апостолова Виктория



Сергеев Даниил



Приходько Андрей    Лощёнова Анна