

ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ,
ВНУТРЕННИХ КОММУНИКАЦИЙ
И СИСТЕМЫ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ
С КЛИЕНТАМИ
КОМПАНИИ: СТРАХОВОЙ БРОКЕР
«АМАЗОНИЯ».

Подготовили участники 6 отряда: Максим
Елизаров, Элеонора Сулейманова, Дарья
Иванова, Илья Минаев.

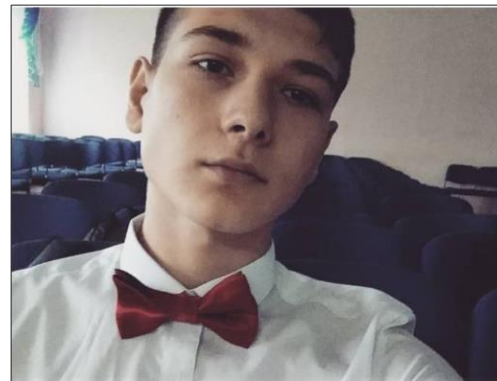
Презентация команды

Команда в первый раз участвует в проекте такого формата.

Между участниками функции и задачи распределились следующим образом:

- Максим стал лидером команды, выбрал наиболее рациональное решение проблем.
- Элеонора и Дарья - провели анализ компании.
- Илья выделил дальнейшие перспективы развития компании.

На основе анализа исходных данных(о компании и представленных CRM-системах) команда смогла выбрать из множества альтернативных решений наиболее эффективный и подходящий вариант для данной компании.



Анализ компании "Амазония"



Страховой брокер "Амазония" является развивающейся компанией на страховом рынке. Основные направления работы компании:



- обеспечение посредничества между клиентами и страховыми компаниями;



- индивидуальный подход к клиенту, помощь в выборе страховой;



- представляемые страхования: ОСАГО, КАСКО, ипотечное страхование, медицинское страхование, гражданская ответственность и др.



Организационная структура управления линейная.

Организационная структура компании



SWOT-анализ

Возможности (O):

1. Высокий потенциал
2. Возможность развития
3. Цифровая революция и лучшее использование технологий

Угрозы (T):

1. Потеря денег
2. Обострение эпидемиологической ситуации
3. Рост числа конкурентов

Сильные стороны (S):

- Большая клиентская база
- Хорошие финансовые ресурсы
- Достойный уровень сервиса и обслуживания
- Есть сервер для хранилища файлов
- Разъясняют гражданам все особенности страховых

SO

- Возможность выхода на новый уровень обслуживания
- Возможность работы за рубежом

ST

- Повышение процента страховки
- Активное использование различных цифровых технологий

Слабые стороны (W):

- Слабый контроль за работой во время пандемии
- Потеря клиентов во время проблем в стране
- Отсутствие единой базы данных

WO

- Использование возможностей цифровых платформ для оптимизации работы
- Предоставление необходимой техники сотрудникам
- Активная реклама компании

WT

- Совершенствование удаленного формата работы и возможности принимать клиентов онлайн
- Создание уникальных предложений

(P) POLITICAL — политические факторы внешней среды

Каждая компания в любой государстве регулируется нормативными актами, и наша не исключение.

Непоследовательность в подходах к развитию деятельности, а также противодействие этому, неправильная налоговая политика- все это создает сложности для частного предпринимательства.

Страхование -это очень нужная вещь в современном мире. Страхование своей жизни, имущества - уверенность за завтрашний день. Все в жизни случается, поэтому застраховаться будет лучшей идеей.

(S) SOCIO-CULTURAL — социально-культурные факторы внешней среды

Определяющим для страхового бизнеса является социокультурный контекст: в отличие от страховых агентов, представитель СК никогда не будет навязывать гражданам дополнительные виды страхования.

Брокеры заинтересованы в расширении своей клиентуры и создании положительного имиджа. А для этого, им нужно стремиться к поднятию своего рейтинга, который зависит не только от количества заключенных сделок, но и от отзывов страхователей. Забота и правильный подход к клиентам ведёт к их увеличению. Следовательно, увеличиваются и продажи.

(E) ECONOMIC — экономические факторы внешней среды

Уровень ВВП России - 1,630 триллиона долларов. Россия находится на 11 месте в мире, что ставит нас в довольно выгодное положение. Уровень безработицы - 4,3%, в этом году уровень обновил исторический минимум, что не может не быть показателем экономического развития. Годовая инфляция составляет примерно 4,5 процента, в данный момент она замедляется и остается достаточно низкой за всю историю страны.

Россия относится к развивающимся странам, но обладает огромным потенциалом для того, чтобы перейти в категорию развитых стран. Впринципе, все вышеперечисленные факторы способствуют открытию бизнеса.

Страхование возникло и развивалось, имея своим основным назначением страховую защиту имущественных интересов людей от стихийных бедствий и негативных случайностей (рисков). Экономическая необходимость использования страхования в целях страховой защиты общественного производства, предпринимательства и благосостояния граждан обусловлена обособленностью хозяйствующих субъектов, возросшими финансовыми рисками и имущественными интересами граждан.

(T) TECHNOLOGICAL — технологические факторы внешней среды

Одним из главных технологических факторов является понимание новых технологий и способность их применения. Страховой брокер «Амазония» не имеет полностью обученных сотрудников в этой сфере. Что ведет к плохой производительности труда. Следующим фактором является связь сотрудников и клиентов. Из-за пандемии все перешли на дистанционное общение. Данный случай не дает полной отдачи со стороны и сотрудника брокера, и клиента. В первых годах деятельности брокера компания вела клиентскую базу общую для всех. В 2020 году базу клиентов вел каждый сотрудник, из-за этого начальство не могло следить за работой персонала.

Выявление проблем

После проведенного SWOT и PEST-анализа были выявлены следующие проблемы:

- отсутствие общей базы клиентов;
- после перевода на удаленную работу почти отсутствует контроль за сотрудниками;
- в связи с эпидемиологической ситуацией стало меньше клиентов, уменьшилась прибыль компании.

Обзор решений на рынке цифровых платформ

На наш выбор были представлены 4 CRM- компании:



Bitrix24[®]

- это российский сервис для управления бизнесом. Коротко и ясно. Сервис помогает организовать коллективную работу в компании и позволяет выставлять и выполнять задачи, делать заметки, планировать рабочее время и общаться с коллегами как в социальных сетях.

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



amoCRM.

- система, разработанная для отделов продаж сектора b2b (business to business). Она прекрасно подходит для ведения сделок, автоматизации воронки продаж, контроля эффективности каждого сотрудника и учета всех клиентов.

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



Мегаплан

Одна из главных особенностей CRM-системы в том, что она доступна и в облачной, и в коробочной редакции. Предприниматели могут выбрать оптимальный вариант, добавить информацию о бизнесе и начать работ

<https://megaplan.ru/>



Trello

-это одна из самых популярных систем управления проектами в режиме онлайн, которая пользуется особенным спросом среди небольших компаний и стартапов. Она позволяет эффективно организовывать работу по японской методологии канбан-досок.

[\(https://trello.com/\)](https://trello.com/)

Возможности выбранной цифровой платформы

Битрикс24 
помогает бизнесу работать



- коммуникации – в Битрикс очень хорошо проработаны коммуникации там удобно общаться, давать задачи и поручения;
- удобно планировать и проводить личные и групповые встречи;
- даются рекомендации по автоматизации бизнес процессов;
- там есть телефон для внешнего и внутреннего общения;
- туда встроена система сбора идей и обратной связи от сотрудников;
- а так же там есть система учёта рабочего времени и ежедневных отчётов сотрудников;
- есть шаблоны документов для продаж;
- документооборот;
- имеется развитый маркетинг (сайты, связь контактов с рекламными сервисами, онлайн консультанты, CRM формы)
- аналитика.

CRM

CRM-маркетинг

CRM-аналитика ^{beta}

Сквозная аналитика

Задачи и Проекты

Почта

Роботизация бизнес... ^{beta}

Центр продаж ^{beta}

Магазин ^{beta}

Сайты

Контакт-центр

Еще -

КАРТА САЙТА

НАСТРОИТЬ МЕНЮ

ПРИГЛАСИТЬ СОТРУДНИКОВ

Сделки

Контакты

Компании

Аналитика

Товары

Заказы

Настройки

Еще -

Сделки ☆

Сделки в работе x + поиск

Q x

ОБЩЕЕ v



ДОБАВИТЬ СДЕЛКУ v

Нет сделок, требующих оперативной реакции

Расширения v

Роботы

Канбан

Список

Календарь

Новая (0)

Подготовка документов (0)

Счёт на предоплату (0)

В работе (0)

Финальный

0 руб.

0 руб.

0 руб.

0 руб.

+ Быстрая сделка

+

+

+

Контакт-центр

Автоматическое добавление сделок

- Опросы и чат
- Звонки
- CRM-формы
- Почта
- Viber
- Facebook

Импорт данных из другой CRM или таблицы Excel



Перспективы развития проекта

- В течение 2-4 лет Битрикс.24 станет безоговорочным лидером рынка, большая часть потенциальных клиентов будет выбирать эту платформу.
- Таким образом, используя цифровую платформу Битрикс.24, компания "Амазония" сможет оптимизировать свою работу, иметь единую базу клиентов, следить за выполнением обязанностей своих подчиненных и повысятся проценты продаж.

Контактные данные



VK:

Максим Елизаров (vk.com)

Элеонора Сулейманова (vk.com)

Дарья Иванова (vk.com)

https://vk.com/tulskiy_pranik11

**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ:)**
