

РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА
РУТ (МИИТ)

ОНЛАЙН
ЛАГЕРЬ
РУТ (МИИТ)

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

Бураев Никита, Елизавета Захарова, Дмитрий Швец, Ростислав Туровский



#мысоздаемдвижение
#ОНЛАЙНЛАГЕРЬРУТ

| Презентация команды

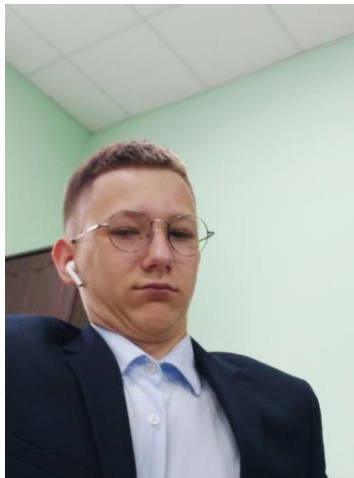
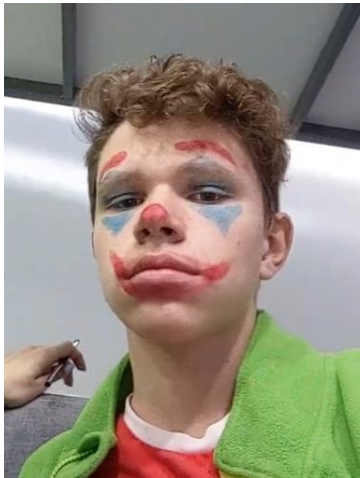
ОНЛАЙН
ЛАГЕРЬ
РУТ (МИИТ)



Наша команда собрала в себе самых инициативных и перспективных ребят, мы уверены в каждом.

Вот они слева направо:

Дмитрий Швец, Елизавета Захарова,
Бураев Никита, Ростислав Туровский



Каждый из нашей команды занимался своей частью кейса

Организационная модель и организационная структура компании

Страховой брокер «Амазония» - отдельный субъект права, самостоятельно определяющий направление своей работы, но в соответствии с нормативными актами в данной сфере. Это, своего рода, посредник между клиентами и страховыми компаниями.

Организационная структура управления линейная, во главе которой стоит генеральный директор

Основные направления деятельности

ОСАГО, КАСКО, ипотечное страхование, медицинское страхование, гражданская ответственность, страхование выезжающих за рубеж, страхование жизни.

Существующая модель управления

Основными элементами управления в компании являются прямые распоряжения передаваемые по вертикали управления.

Управление внутренними коммуникациями

Осуществляются в основном через локальную АТС, собственные мобильные телефоны, созданные группы в Whatsapp.

Управление взаимоотношениями с клиентами

За взаимодействие с клиентами отвечает отдел продаж и отдел сопровождения. Клиентская база ведется в единой базе данных созданной и администрируемой IT-отделом

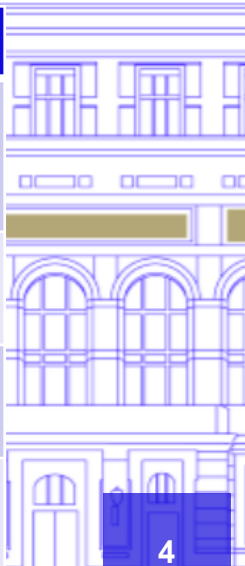
Выявление проблемы

ПОЛИТИЧЕСКИЕ ФАКТОРЫ	ВЛИЯНИЕ
Вступление в ВТО (Всемирная торговая организация)	Угроза захвата рынка компаниями-конкурентами
Недостаточное финансирование государством системы здравоохранения	Отсутствие явного участия государства в развитии рынка ДМС
Степень обязательности правовых норм	Регулирование коммерческого учета страховой компании комплексом нормативно-правовых актов РФ
Государственное регулирование	Оздоровление рынка

СОЦИАЛЬНЫЕ ФАКТОРЫ	ВЛИЯНИЕ
Демографические изменения	Рост числа людей пенсионного и предпенсионного возраста
Низкий уровень доходов населения	Низкий спрос на ДМС со стороны частных клиентов
Выбор клиник с оптимальным соотношением цены и качества	Снижение убыточности ДМС
Недостаточно высокий уровень культуры страхования в России	Недостаточное доверие к частным страховым компаниям

ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ФАКТОРЫ	ВЛИЯНИЕ
Частичное дублирование программ ОМС и ДМС, но отдельная оплата	Дестимулирование развитие рынка ДМС, завышение стоимости полиса ДМС
Эксперты прогнозируют темпы прироста взносов по добровольному медицинскому страхованию (ДМС) на уровне 7-9%	Увеличение прибыли страховой компании
Фактор экономического кризиса	Перераспределение клиентов из корпоративного сектора ДМС в розничный. Сотрудники компаний, лишившиеся соцпакетов стали сами приобретать полисы ДМС.

ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ФАКТОРЫ	ВЛИЯНИЕ
ИТ-системы и медицинские стандарты	Возможность эффективного проведения медико-экономической экспертизы т.к. информационные системы позволяют сразу выявлять несоответствие стандартам
Интернет позволяет повышать продажи путем информирования, онлайн продаж и т.д.	Расширение клиентской базы
Развитие технологий	Обновление оборудования в клиниках; рост привлекательности ДМС
Автоматизация в сфере страхования	Повышение эффективности взаимодействия страховщиков и ЛПУ;



Выявление проблемы

SWOT анализ:

Возможности (O)

- 1) Наличие большого количества CRM-решений на рынке из которых можно выбрать подходящее
- 2) Возможность опередить при цифровизации другие компании
- 3) Возможность повысить прибыль в связи с ростом спроса на мед страхование

Угрозы (T)

- 1) Снижение продаж

Силы (S)

- 1) Основное взаимодействие с клиентами не очное
- 2) Свой сайт
- 3) Опыт маркетолога в интернет-рекламе

Переход на CRM платформы будет не столь болезненным за счет того что многие сотрудники уже взаимодействовали с клиентами через интернет. Уже имеются частичные наработки которые облегчат цифровый переход. Интернет-рекламу с легкостью маркетолог может настроить на мед. страхование.

С помощью уже существующей инфраструктуры можно минимизировать снижение продаж, в этом поможет опыт маркетолога в интернет рекламе

Слабости (W)

- 1) IT-отдел не смог организовать бесперебойный доступ к базе клиентов
- 2) Не предназначенные для переноса ПК вместо ноутбуков в качестве рабочего компьютера
- 3) Контроль за работой сотрудников снижен

CRM решения могут заменить роль сервера, т.к. в большинстве из них можно хранить такую информацию. Также с возможным повышением прибыли можно закупить ноутбуки для повышения продуктивности сотрудников. CRM решения также помогут следить за работой каждого из сотрудников.

Опасное пресечение слабостей и угроз

(проблема) - отсутствие контроля над сотрудниками (и, следовательно, снижение производительности) и снижение объема продаж

Предложения по совершенствованию модели управления

онлайн
ЛАГЕРЬ
РУТ (МИИТ)

Небольшие компании не смогут в одиночку разработать проект внедрения элементов дистанционного управления работой сотрудников. Хороший вариант – найти себе технологического партнера.

В плане спроса самой актуальной сферой для нас является ДМС (добровольное медицинское страхование)



Обзор решений на рынке цифровых платформ

Обзор решений на рынке цифровых платформ

(<https://megaplan.ru>, <https://www.bitrix24.ru>, <https://www.amocrm.ru>, <https://trello.com>)

Выбор наиболее оптимальной.

Битрикс 24

+Удобный и привычный интерфейс

+ Можно ставить задачи сортируя их по блогам с комментариями и сроками выполнения

+Создавать тематические чаты, общаться с сотрудниками и получать обратную связь

+Получить доступ 24/7 с любого устройства

+Получать напоминания о важных мероприятиях, встречах и срочных задачах

+Роботы CRM, которые берут на себя отправку писем, sms показ рекламы и постановка заданий менеджерам

+Онлайн-офис, объединяющий в себе чат, видеозвонки, видеоконференции и полную структуру компании со списком сотрудников

-Рассчитана на большие компании

AmoCRM

-Система, разработанная для отделов продаж сектора b2b (business to business-партнёром и потребителем услуг становится исключительно юридическое лицо, то есть сторонняя организация.)

+Простой интерфейс

+Возможность регистрировать все этапы, начиная с первичного контакта

+Возможность автоматически создавать сделку по каждой заявке, ставить задачи и обмениваться данными с системой веб-аналитики

Trello

+Удобный интерфейс

+Мониторинг эффективности персонала

-Нет встроенной возможности связи с мессенджерами

-Эргономика пространства для сервисных меню

-Тайм-менеджмент

-Интеграция с почтой

Мегаплан

+Таск-менеджер

+Списки дел работников доступна и в облачной, и в коробочной редакции

+Тестовый период 14 дней

+Удобный интерфейс и оперативную техподдержку.

+Адаптируется под любой бизнес

+Мобильное приложение

+Библиотека знаний

+Коммуникация
безопасность (изм.)

-Нет демо-данных

-Несовершенство интерфейса

Презентация возможностей выбранной цифровой платформы

ОНЛАЙН
ЛАГЕРЬ
РУТ (МИИТ)

Мегаплан позиционируется как корпоративная CRM, но в сервисе много дополнительных модулей. Например, есть продвинутый task-менеджер, который позволяет планировать задачи и распределять рабочее время сотрудников. Слоган платформы звучит как «Самая мощная из простых CRM», и это соответствует действительности.

CRM – многофункциональный, информативный, простой в понимании базовых принципов работы менеджера с клиентом, инструмент. Он включает в себя лиды, сделки, счета, контакты, компании и товары.

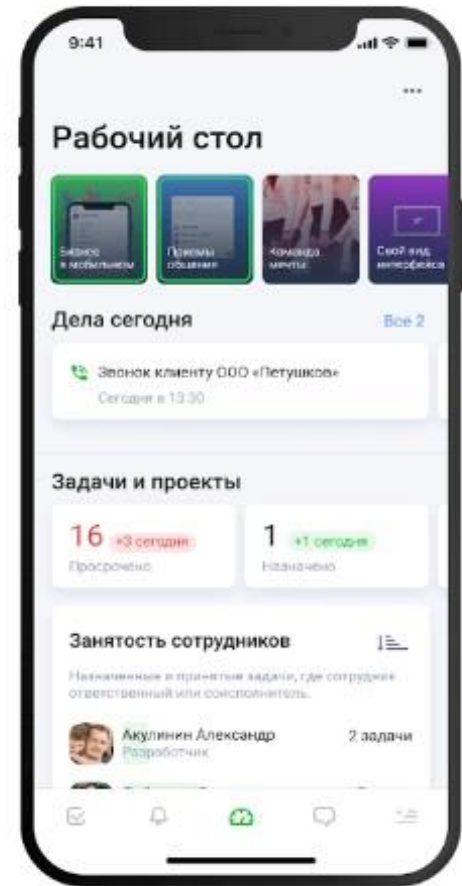


Перспективы развития проекта.

ОНЛАЙН
ЛАГЕРЬ
РУТ (МИИТ)

С помощью CRM “Мегаплан” компания повысит контроль над сотрудниками. Ставить внутренние задачи, отслеживать выполнение работы станет проще. У работодателя появится возможность смотреть статистику каждого сотрудника. Появится база данных, которые будут надежно защищены. Также благодаря удобной воронке продаж можно будет удобно отслеживать сделки, что помогает решить поставленную проблему

В условиях коронавирусной инфекции наиболее востребованной услугой является медицинское страхование. Наша компания увеличит число корпоративных клиентов в сфере Добровольного медицинского страхования сотрудников.

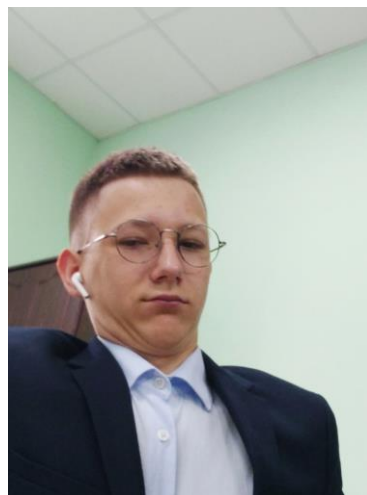


| Контактные данные

ОНЛАЙН
ЛАГЕРЬ
РУТ (МИИТ)



Это контакты
нашей команды:



vbctr@yandex.ru
rturovskij@bk.ru
li3a3a3@gmail.com
syrupsweety420@gmail.com