

РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА
РУТ (МИИТ)

ОНЛАЙН
ЛАГЕРЬ
РУТ (МИИТ)

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

Агафонов Никита



#Мысоздаемдвижение
#ОНЛАЙНЛАГЕРЬРУТ

| Презентация команды



Я имел некоторый опыт в решении кейсов (дорабатывал приложение РЖД Пассажирам).

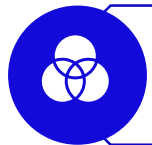
Я собираюсь проанализировать существующую информацию, сделать на её основе выводы и найти рациональное решение возможных проблем.

Анализ

ОНЛАЙН
ЛАГЕРЬ
РУТ (МИИТ)



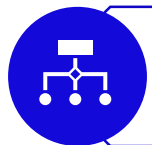
Направление деятельности: продажа страховых услуг (ОСАГО, КАСКО, и. т. д.)



Организационная модель: линейная



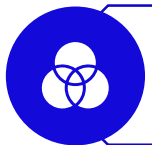
Организационная структура: генеральный директор -> коммерческий директор -> отделы привлечения и сопровождения, контакт-центр, маркетолог



Модель управления компанией: через прямые распоряжения по вертикали управления



Внутренние коммуникации: собственная АТС, мобильная связь, мессенджер WhatsApp



Коммуникации с клиентами: телефония, e-mail, форма на сайте

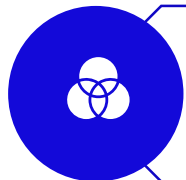


Выявление проблемы

SWOT-анализ:



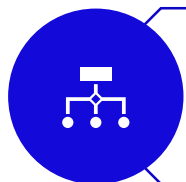
S: офис в центре города, база клиентов, штат сотрудников



W: отсутствие лояльности клиентов, низкий контроль за работой, медленная работа IT-отдела, отсутствие проработки



O: разработка программы лояльности, предоставление пакетных услуг, развитие контактов с юр. лицами



T: атаки на информационную систему, промышленный шпионаж, утечка данных

ОНЛАЙН
ЛАГЕРЬ
РУТ (МИИТ)

Выявление проблемы

PEST-анализ:



P: вступление в ВТО (-), государственное регулирование (+)



E: возможный рост розничного страхования (+), падение рентабельности (-)



S: культурный рост (+), рост доходов (+), отсутствие необходимых специалистов (+-)



T: Возможность появления новых технологий (+), использование Интернета для продаж (+)

Выявлена проблема с переходом сотрудников на работу в смешанном формате, а также замечен низкий уровень контроля за сотрудниками.

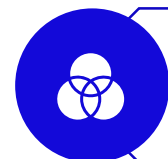
Как следствие, присутствует падение продаж и отток клиентов.

Предложения по совершенствованию модели управления

ОНЛАЙН
ЛАГЕРЬ
РУТ (МИИТ)



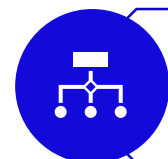
CRM



Интернет-маркетинг



Управление бизнес-процессами



Системы для общения с клиентами



Обзор решений на рынке цифровых платформ

- Много возможностей
- + Простота
- Интеграция с 1С

- Отсутствие расширяемости
- Сложный интерфейс

Битрикс24

Российский сервис для управления бизнесом, предлагает набор из самых важных инструментов ведения бизнеса

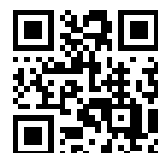


- Простой интерфейс
- + Облачность
- Гибкая настройка

- Заточенность под продажи
- Аналитика

AmoCRM

Система, разработанная для отделов продаж сектора b2b



- Удобный интерфейс
- + Расширяемость
- Мобильное приложение

- Слабая аналитика
- Платная интеграция сервисов

Мегаплан

«Самая мощная из простых CRM», одна из самых популярных CRM на российском рынке

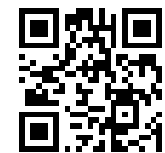


- + Наличие бесплатной версии
- Расширяемость

- Мобильное приложение
- Нехватка функционала

Trello

Одна из самых популярных онлайн-систем управления бизнес-проектами



Презентация возможностей цифровой платформы Мегаплан

ОНЛАЙН
ЛАГЕРЬ
РУТ (МИИТ)

Единая база
клиентов

Контроль
менеджеров

Постановка
поручений

Календарь

Обсуждения

Интеграция
с сервисами

Перспективы развития проекта

онлайн
ЛАГЕРЬ
РУТ (МИИТ)

Управление

Повышение контроля над сотрудниками увеличит продуктивность и качество оказания услуг

Планирование сделок и постановка поручений уменьшит простои в работе

Общение

Интеграция WhatsApp упростит общение с клиентами

Наличие обсуждений упростит коммуникации внутри компании

Маркетинг

Удобные инструменты рекламы позволят привлекать новых клиентов и удерживать старых

Безопасность

Защитные функции уменьшат риск атак и утечек данных

| Контактные данные



Никита Агафонов



РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА
РУТ (МИИТ)

ОНЛАЙН
ЛАГЕРЬ
РУТ (МИИТ)

Спасибо за внимание!



#Мысоздаемдвижение
#ОНЛАЙНЛАГЕРЬРУТ