

«Ингосстрах» совместно с IT-компанией «ЦДМ-софт» внедрил в работу CRM-систему для обслуживания клиентов. В ходе проекта была расширена функциональность, производительность и отказоустойчивость – в результате вся филиальная сеть «Ингосстраха» была подключена к новой системе.

В процессе создания и внедрения CRM-системы были созданы функциональные решения, которые позволили сотрудникам «Ингосстраха» получать информацию о портрете клиента и его приобретенных полисах, что помогает понять его потребности и боли. Также новая система обеспечивает омниканальную коммуникацию с застрахованным, формирует отчетность для руководителей и отображает динамику работы продающих подразделений.

Новое CRM-решение помогает организовать работу департаментов по вопросам страхования корпоративного бизнеса, а также ДМС и паркового страхования. Важная особенность разработанной системы – возможность выстраивания бизнес-процессов по разным видам страхования самостоятельно, без помощи разработчика. Это решение снижает затраты на поддержку и обслуживание системы.

«Самый главный результат внедрения системы в работу «Ингосстраха» — достижение одной из стратегических задач по повышению качества взаимодействия с клиентами. Сотрудники подразделений видят аналитический портрет, сводную информацию по всем активностям, а также получают автоматические уведомления и напоминания об этапах процесса, что позволяет им правильно и своевременно реагировать на потребности клиента», — отметил Андрей Москвитин, руководитель проекта компании «Ингосстрах».