Navicon поможет «Ингосстраху» управлять взаимоотношениями с клиентами

Тематика: **IT и телекоммуникации**
Корпоративные новости

Дата публикации: 31.01.2023

Дата мероприятия / события: 31.01.2023

г. Москва

Завершен первый этап внедрения в страховой компании «Ингосстрах» CRM-системы для физических лиц. ИТ-решение, которое развернул системный интегратор и разработчик Navicon, позволит «Ингосстраху» получать актуальную информацию о покупателях, эффективно управлять коммуникациями с ними, получать информацию для дальнейшего планирования маркетинговых кампаний, а также увеличить конверсию среди клиентов, которые не завершили покупку.

«Ингосстрах» – один из лидеров российского рынка страхования. Услуги компании доступны по всей стране: региональная сеть компании насчитывает 83 филиала, а агентская сеть по итогам 2021 года составила 24 000 агентов. Внедрение CRM-системы для физических лиц – очередной этап развития цифровой инфраструктуры «Ингосстраха» для управления взаимоотношениями с клиентами.

Navicon разворачивает в «Ингосстрахе» функциональность для непрерывного снабжения продавцов актуальной информацией о клиентах, в том числе по каким-либо причинам не завершивших покупку. Благодаря доступу к профайлам клиентов сотрудники страховой компании смогут видеть их историю взаимодействия с «Ингосстрахом» и делать точечные целевые предложения. В свою очередь, доступ к функциональности позволит оперативно реагировать на запросы и потребности покупателей, а также управлять коммуникациями на всех этапах их взаимодействия с брендом. В результате повысится качество и скорость оказания услуг.

На первом этапе проекта команда Navicon подключила к CRM для физических лиц порядка 500 сотрудников «Ингосстраха», а также организовала серию обучающих сессий для пользователей. Параллельно в компании была развернута CRM для корпоративных клиентов.

«До внедрения CRM задачи, связанные с управлением взаимоотношениями с клиентами-физлицами, решались в автоматизированной информационной системе или АИС – основной бизнес-системе компании. ИТ-решение не полностью удовлетворяло требованиям компании: к примеру, не было возможности прослеживать коммуникацию с клиентом на всех этапах взаимодействия с ним. Поэтому перед нами стояла задача вывести нецелевые процессы из контура АИС. Для этой цели мы настроили интеграцию через low-code платформу Platformeco – технологическую платформу, которая повышает удобство и скорость разработки за счет функций API-management. Сейчас сотрудник «Ингосстраха» может в считанные минуты собрать все необходимые данные по клиенту и сделать ему целевое предложение. Автоматизация с помощью CRM повысила удобство работы специалистов компании. Это один из первых проектов, реализованных в «Ингосстрахе» по модели low-code», - комментирует **Вячеслав Филиппов, руководитель проектов Navicon.**

«Страхование – сложный комплекс персонализированных продуктов и услуг. На высококонкурентном рынке могут выиграть лишь те компании, которые глубоко понимают потребности своих клиентов и знают историю их взаимоотношений с брендом. Для нас информация о клиентах – ключевой актив. Поэтому мы приняли решение о внедрении CRM-системы, чтобы оптимизировать работу отделов продаж с физлицами в дистанционных продажах и региональной сети и сделать процесс взаимодействия с покупателями полностью прозрачным», - отметил **Гавриил Навроцкий, директор по продажам департамента электронной коммерции «Ингосстраха».**

Navicon продолжает проект по развитию CRM и совершенствованию её интеграционных возможностей, а также планирует новую интеграцию CRM с сервисом офферов – комплексом ПО для генерации предложений клиентам. Помимо этого, системный интегратор планирует подключение системы к новой телефонии, единой для всей компании «Ингосстрах».

Справка о Navicon:
Navicon входит в топ-10 российских игроков в области BI, CRM, ERP. Компания выступает бизнес-партнером заказчика и помогает комплексно решать задачи его бизнеса. Navicon оказывает услуги по комплексной автоматизации предприятий и внедрению бизнес-решений на базе самых современных технологий. Navicon ежегодно становится призером конкурса «Проект года» профессионального сообщества Global CIO.

Постоянная ссылка на материал: http://smi2go.ru/publications/149533/