

Е-Консалтинг

Компания «Е-Консалтинг» объявила о внедрении CRM в страховой компании «Дженерали Гарант»

«Дженерали Гарант» осуществляет страхование по 17 видам добровольного и 11 видам обязательного страхования, имеет развитую региональную сеть, более пятидесяти отделений во всех областях Украины, что позволяет обеспечивать своим клиентам доступность страховых услуг, а также оперативность в урегулировании страховых случаев и выполнении страховых выплат.

ОАО «СК «Дженерали Гарант» пришла к необходимости внедрения CRM системы, которая позволяет повысить эффективность обслуживания клиентов. После изучения предложений, остановила свой выбор на решении компании «Е-Консалтинг», имеющей успешный опыт внедрения CRM систем для страховых компаний.

«Одним из самых важных факторов при выборе интегратора является опыт внедрения. В нашем случае мы искали компанию, имеющую опыт реализации CRM-проектов в страховой отрасли и компания «Е-Консалтинг» стала для нас оптимальным вариантом в этом плане», сообщает Игорь Шаров, исполнительный директор по ИТ УСК «Дженерали гарант»

Данное решение позволяет автоматизировать процессы продаж и учета полисов, сопровождения договоров, ведения единой клиентской базы, осуществления кросс-продаж, создание распределенного автоматизированного контакт-центра.

На начальном этапе проекта, специалисты «Е-Консалтинг» провели аудит бизнес-процессов страховой компании, на основе которого было разработано Техническое задание для контакт-центра, проведена миграция системы и ее интеграция с существующими учетными системами.

В настоящее время ведется работа над построением сети передачи данных и развертыванием системы по филиальной сети. Для обслуживания и маршрутизации клиентов в страховых компаниях очень важно, чтобы весь фронт-офис имел доступ к единой информационной базе компании, для обеспечения чего сейчас ведется подключение к системе филиальных подразделений.

Следующий этап – это реализация полноценной CRM-системы, которая позволит вести анализ клиентов, проводить их сегментацию, маркетинговые программы, предоставлять аутсорсинговые услуги для других страховых компаний через ЕвроАсистанс.

В самое ближайшее время будет внедрена система SMS Callback – клиенту достаточно будет отправить SMS с номером, на который нужно перезвонить, и в течение минуты сотрудники контакт-центра свяжутся с ним. Полное внедрение CRM-системы планируется завершить в третьем квартале 2008 г.

«Внедрив Microsoft Dynamics CRM, стало гораздо легче отслеживать эффективность работы сотрудников в филиалах. Она помогает увидеть, как происходит процесс урегулирования страховых случаев.», сообщает Игорь Шаров, исполнительный директор по ИТ Украинской Страховой Компании «Дженерали гарант», - «На данный момент мы уже полноценно используем такой функционал CRM-системы, как взаимоотношения с клиентами. Поэтому основной эффект системы Microsoft Dynamics CRM 4.0 – это повышение скорости и улучшение качества обслуживания клиентов. За счет экономии времени и более эффективной работы операторов пропуская

способность нашего контакт-центра значительно увеличилась. Раньше около 20% звонков мы были просто не в состоянии обслужить. Но мы должны бороться за качество, поэтому должны иметь жесткий регламент обслуживания и анализировать рост клиентской базы, для того чтобы вовремя пополнить штат операторов и других сотрудников.»