

Работа продающих подразделений страховой компании «Ренессанс Жизнь» была автоматизирована компанией НОРБИТ (входит в группу ЛАНИТ) на базе единой технологической CRM-платформы. Реализация проекта позволит увеличить продажи благодаря расширению клиентской базы и улучшению сервиса за счет омниканальных коммуникаций

Исторически в компании использовались несколько разрозненных CRM-систем. В них работали различные департаменты продаж и обслуживания. С ростом бизнеса системы перестали справляться с объемом задач, и было принято решение о переходе на современную централизованную платформу. Команда экспертов НОРБИТ предложила каскадную модель внедрения CRM и реализовала её параллельно с переходом страховой компании на новую телефонию

В ходе проекта все клиентские процессы стандартизированы, автоматизированы и поэтапно объединены в CRM-системе. Это повысило прозрачность и управляемость процессов продаж страховых продуктов и обслуживания клиентов. CRM интегрирована с учетной системой, содержащей более 100 млн записей, новой телефонией и коннектором мессенджеров НОРБИТ для поддержки омниканальных коммуникаций. Благодаря эффективному взаимодействию всех элементов ландшафта сотрудники «Ренессанс Жизнь» теперь работают в общем информационном поле, опираясь на достоверные и полные данные как о действующих клиентах, так и о потенциальных. А руководители подразделений могут гибко управлять ресурсами каналов продаж, анализируя нагрузку и эффективность

«Проект стал для нас настоящей проверкой на прочность – очень непростой в реализации и требующий кооперации и слаженной работы нескольких команд экспертов. По совокупности факторов компания НОРБИТ была выбрана в качестве одного из поставщиков для внедрения решения, ключевыми факторами стали высокий уровень экспертизы и возможность гибко изменять состав команды проекта в соответствии с нашими потребностями», – отметил Александр Мольский, директор департамента информационных технологий СК «Ренессанс Жизнь»

«Переход на новую платформу стал первым и ключевым этапом в создании компанией единого центра управления взаимоотношениями с клиентами. В ближайшее время мы займемся автоматизацией процессов привлечения новых потребителей. Будем активнее

использовать омниканальные возможности системы и постепенно запустим в CRM работу остальных подразделений», – подчеркнул Роман Гнатко, директор по развитию бизнеса НОРБИТ

Википедия страхования