

# Цифровизация продаж





# Артём Бакаев

Директор Управления разработки и внедрения продуктов ООО «Страховой Брокер Сбербанк»



## ООО «Страховой брокер Сбербанк»

- 100% ДЗО Сбера
- Компания основана в 2014 г.
- 368 сотрудников по всей России – самая разветвлённая региональная сеть



## Брокер – лидер отрасли

- Лидер среди Страховых Брокеров в РФ\*
- Более 36 000 действующих клиентов-юридических лиц



## Региональная сеть

- 11 дирекций в территориальных банках
- 63 региона
- Головной офис в г. Москве



## Услуги

- Брокер оказывает весь перечень страховых, консалтинговых услуг для корпоративных Клиентов
- Каждый клиент для нас уникален – используем индивидуальный подход, помогаем на всех этапах от подбора до урегулирования

# Цифровой путь продаж Брокера



1

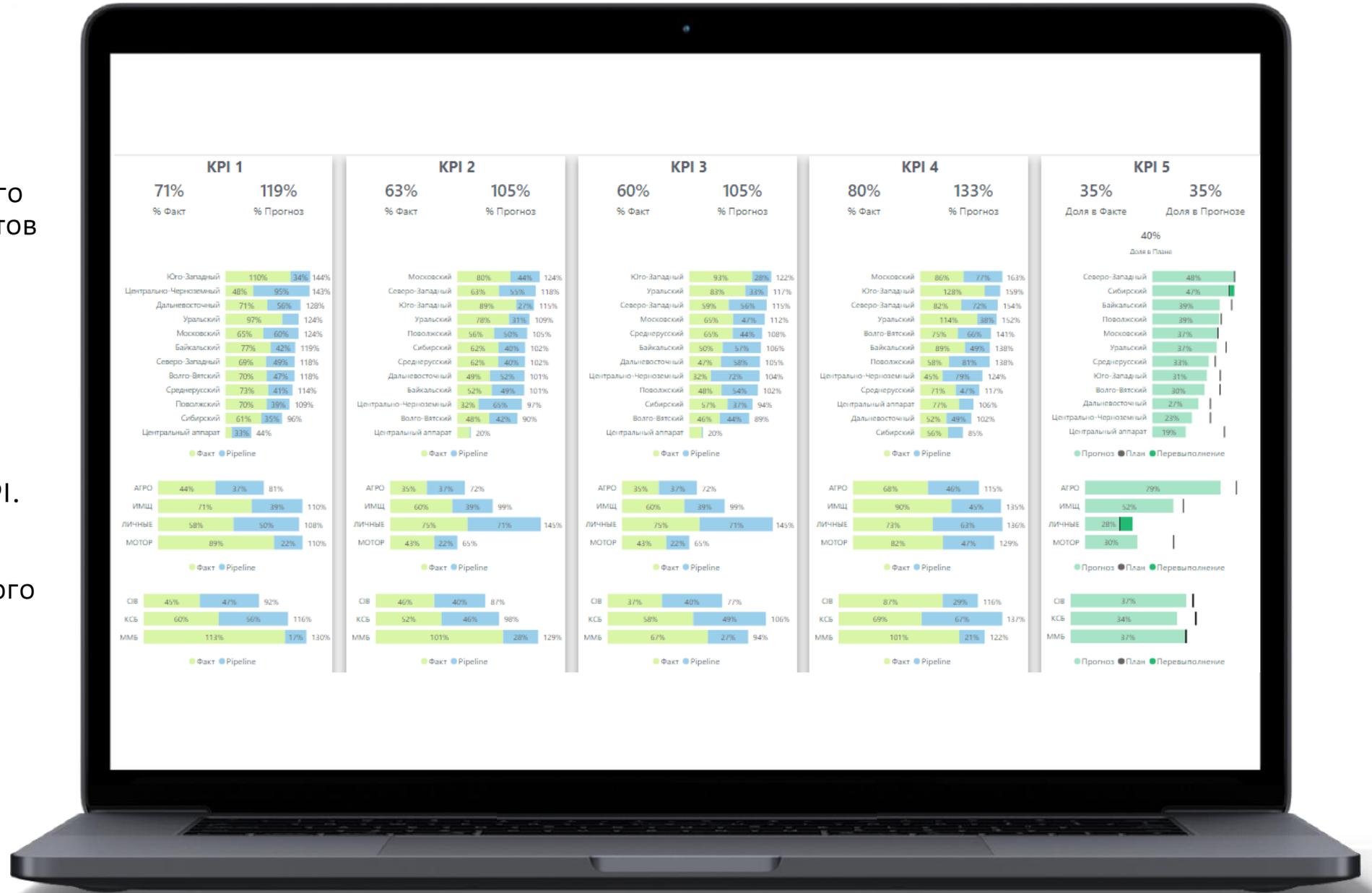
Возможность детализированного анализа результатов до конкретного сотрудника

2

Все необходимы разрезы по продуктам, сегментам, территориям и КРІ. Контроль показателей в режиме реального времени

3

Управляем продажами с помощью data driven подхода



# Единое рабочее место Брокера



## Задачи

- Рост эффективности отработки кампаний продаж
- Приоритизация работы со страховым потенциалом и задачами Брокера



## Проблемы

- Высокие трудозатраты брокера на отработку всего залитого потенциала
- Сложность подготовки комплексного КП по всему потенциалу для клиента
- Значимые временные затраты Брокера на аналитику по клиенту (история работы с клиентом, действующие договоры)



## Решение

### Единое рабочее место Брокера

Автоматическое формирование задач на день для брокера с визуализацией влияния на индивидуальные КПЭ.

# Единое рабочее место для Брокера

Главный инструмент для приоритезации всех задач Брокера на каждый день

Было

Нет полной  
картины  
по клиенту

История за все время



Действующие договора



Потенциал:



- *Триггеры собственной аналитики*
- *Лиды от Партнеров*
- *Кампании продаж*

Стало

## Единое рабочее место для Брокеров

- ✓ Приоритезированный список клиентов
- ✓ Внутри клиента конкретная задача на обработку
- ✓ Виден весь потенциал по клиенту
- ✓ Наглядно видна вся история работы и действующие договоры

Светофор	ИНН Клиента	Клиент	Описание потенциала	Клиент	Теги	Оценка трудоемкости
●			ЛИЧНЫЕ - КВ: 10749	КЛИЕНТ	#ПролонгацияРынок	00:20:00
●			ЛИЧНЫЕ - КВ: 23760	КЛИЕНТ	#ПролонгацияРынок	00:20:00
●			ЛИЧНЫЕ - КВ: 48150	КЛИЕНТ	#ПролонгацияРынок	00:20:00
●			ВИД НЕ УКАЗАН	КЛИЕНТ	#ДРПА	00:15:00
●			ВИД НЕ УКАЗАН	КЛИЕНТ	#ДРПА	00:15:00
●			ВИД НЕ УКАЗАН - GWP: 200000	КЛИЕНТ	#Животные	00:10:00
●			ВИД НЕ УКАЗАН - GWP: 200000	КЛИЕНТ	#Животные	00:10:00
●			ВИД НЕ УКАЗАН	КЛИЕНТ	#Компас	00:15:00
●			ВИД НЕ УКАЗАН	КЛИЕНТ	#Компас	00:15:00
●			ВИД НЕ УКАЗАН	КЛИЕНТ	#Компас	00:15:00
●			ЛИЧНЫЕ - КВ: 128275	КЛИЕНТ	#ПролонгацияКроссы	00:20:00
●			ЛИЧНЫЕ - КВ: 60000	КЛИЕНТ	#ПлатежВебВитрина	00:10:00
●			ЛИЧНЫЕ - КВ: 60000	КЛИЕНТ	#ПлатежВебВитрина	00:10:00

# Единое рабочее место для Руководителей

Было

Нет полной  
картины  
по территории

Большое кол-во лидов и кампаний продаж



Отсутствие единых инструментов мониторинга



Наличие SLA по некоторым лидам



Стало

Единое рабочее место  
для Руководителей

- ✓ Виден весь потенциал по территории
- ✓ Инструмент контроля отработки задач
- ✓ Прямое влияние на выполнение KPI

Год  
 Тек. год

Квартал, Ме...  
 4 кв.  
 3 кв.  
 2 кв.  
 Тек. кв.

Неделя  
 Все

Дата  
 01.01.2024 31.12.2024

ТБ  
 Все

ГОСБ  
 Все

Группа, Ответственный  
 Брокер

Лид/Сделка/Платеж  
 Выбрать все  
 DEAL  
 LEAD

Приоритет Светофор  
 Выбрать все  
 Красный  
 Желтый  
 Зеленый

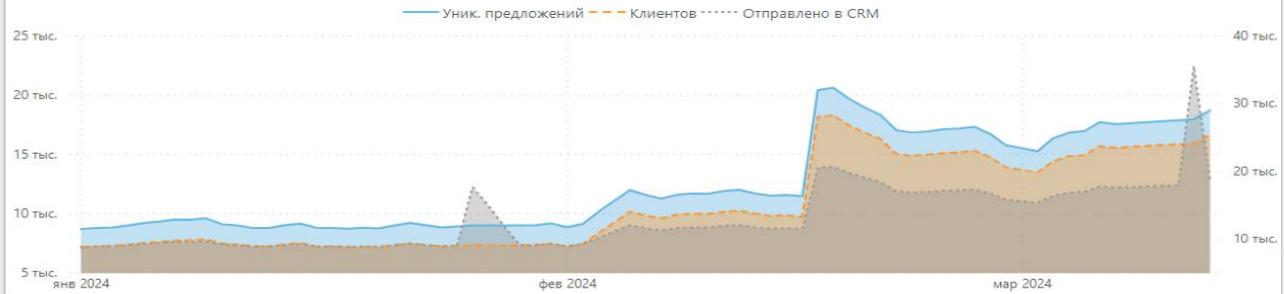
Тэг, Тип задачи  
 Все

Источник  
 Все

Группа видов  
 Все

Сведения об отчете

Кол-во предложений, отправленных в CRM по дням/неделям/месяцам



Наполнение стакана задач

Тип задачи/Ответственный	Свет офор	Отправлено в CRM	Из них уникальных	Клиентов	Открытых (всего)	Повторений в среднем
Взять в работу лид	3	123 067	9 360	9 360	3 726	13,1
Довести до конца л	3	29 483	4 998	4 989	3 556	5,9
Взять в работу прол	3	54 826	4 515	3 744	1 173	12,1
Взять в работу зало	2	88 696	4 447	3 226	1 466	19,9
По залоговой прол	3	6 567	3 647	2 311	1 206	1,8
Взять в работу лид	2	78 850	3 168	3 163	1 781	24,9
Довести до конца л	3	23 850	2 787	2 591	1 236	8,6
Взять в работу рын	2	60 959	2 724	2 007	838	22,4
Довести до конца л	2	64 775	2 650	2 108	868	24,4
Сконвертировать Л	2	81 121	2 333	2 331	1 778	34,8
Сконвертировать Л	2	35 046	2 025	1 350	1 064	17,3
По рыночной прол	2	3 649	1 996	1 456	568	1,8
<b>Всего</b>		<b>846 964</b>	<b>55 994</b>	<b>32 053</b>	<b>23 010</b>	<b>15,1</b>

Распределение по ТБ

ТБ/Ответственный	Отправлено в CRM	Из них уникальных	Клиентов
Байкальский банк	22 406	2 343	1 326
Волго-Вятский банк	20 473	1 329	965
Дальневосточный банк	172 572	7 944	4 972
Московский банк	30 970	1 840	1 236
Поволжский банк	51 105	3 987	2 399
Северо-Западный банк	88 608	5 656	2 903
Сибирский банк	70 752	5 696	3 115
Среднерусский банк	49 528	5 340	3 398
Уральский банк	74 886	5 828	3 201
Центрально-Черноземный банк	110 376	5 209	3 339
Центрально-Черноземный банк	64 235	4 661	2 399
<b>Всего</b>	<b>846 964</b>	<b>55 994</b>	<b>32 053</b>

Распределение задач в CRM

Кому назначена / Кто закрыл	Открыто	Закрыто	Вручную	Другими
Сибирский банк	2 010	2 025	756	1 269
Северо-Западный банк	1 278	1 946	772	1 174
Среднерусский банк	1 872	1 856	945	911
Волго-Вятский банк	4 291	1 822	827	995
Поволжский банк	2 322	1 809	318	1 491
Юго-Западный банк	2 610	1 690	866	824
Московский банк	1 695	1 579	610	969
Центрально-Черноземный банк	2 183	1 268	300	968
Уральский банк	2 774	1 021	521	500
Дальневосточный банк	700	460	126	334
Байкальский банк	653	232	131	101
Байкальский банк	622	224	170	54
<b>Всего</b>	<b>23 010</b>	<b>15 932</b>	<b>6 342</b>	<b>9 590</b>

# Единое рабочее место Брокера в цифрах

1

Перераспределение рабочего времени брокера  
с операционной работы на продажи  
**+15 мин ежедневно**

2

Увеличение проникновения в клиента продуктами  
**(+25%, с 1,2 до 1,5)**

3

Рост пролонгации договоров за счет своевременной  
отработки  
**(на 14% п.п.)**

4

Рост среднего чека  
**(+5%)**

5

Увеличение конверсии лидов за счет повышения  
качества распределения на ответственных,  
приоритезации по плановой дате отработки  
**(+15%)**

И это только первые месяцы работы



**Спасибо за внимание!**

# Приложения



# CRM подробнее (подложка Артему)

Гибкий подход к кампании продаж, возможность менять приоритеты при необходимости

Переход от продуктового предложения к комплексному представлению профиля клиента (вся история работы с клиентом у **брокера** в одном месте)

Единое окно с отображением ключевой информации на день для работы **брокера**. Задачи для исполнителя приоритезированы по типу светофор исходя из содержащейся потенциальной выгоды по деньгам, характеру задачи и затраченного времени на ее реализацию

Мониторинг индивидуального выполнения личных крп в режиме реального времени в т.ч. с прогнозом

Описаны логики кампаний продаж

Единый подход к построению кампаний продаж вне зависимости от вида страхования

Произведена оцифровка потенциала (дата отработки, сумма сделки)

Потенциал содержит информацию о сегменте клиента и закреплённом КМ

**Развитие инструмента:**  
Интеграция ИСУ и дэшбордов в Единое рабочее место Брокера

# Цифровизация Страхового Брокера в цифрах



**11 111**

Доля сделок, оформленных  
через веб-витрину



**+111%**

Прирост количества  
договоров с 2020 по 2024 г.



**+111%**

Прирост Комиссионного  
дохода с 2020 по 2024 г.



**2,4% времени**

Высвободилось у Брокеров  
на продажи

Переход с выпуска отчетов 1 раз в неделю на  
обновление (раз в час) в моменте

Оптимизировано ~15 регулярных бизнес-процессов  
в ЦО и ТБ (какие-нибудь примеры для Артема)

Полностью оптимизированы статистические  
и аналитические запросы по требованию за счет  
«гибких» дэшбордов (~20 видов представления  
данных)