

03 февраля 2021

«КОРУС Консалтинг» перевел в цифру путь клиента в Mafin с помощью облачной CRM

ГК «КОРУС Консалтинг» автоматизировала продажи и обслуживание клиентов Mafin с помощью CRM Microsoft Dynamics 365. ИТ-компания встроила в сложный ИТ-ландшафт страхового сервиса новую систему и обеспечила интеграцию со всеми каналами коммуникации. Теперь взаимодействие с пользователями Mafin проходит бесшовно на всех этапах клиентского пути – от первой покупки страхового продукта до урегулирования и последующей пролонгации.

Mafin – это омниканальный сервис автострахования. Он позволяет автовладельцам пройти весь путь страхования авто онлайн – от покупки полисов КАСКО и ОСАГО до урегулирования страхового случая. С расширением географии, ростом бизнеса и прогнозируемых объёмов продаж компания решила сменить привычный набор ИТ-инструментов для взаимодействия с клиентами и внедрить CRM с широким набором возможностей. В качестве платформы выбрали облачную систему Microsoft Dynamics 365 Online, которая выдерживает высокие нагрузки, способна поддержать стремительное развитие и не требует больших денежных вложений в ИТ-инфраструктуру. Партнёром по проекту стала ГК «КОРУС Консалтинг», [золотой партнёр Microsoft по направлению облачных CRM](#).

Новая CRM «оцифровала» клиентский путь: от регистрации на сайте или в мобильном приложении до приобретения полиса и постпродажного обслуживания. Система подключена к внутреннему таск-трекеру Jira, брокеру



Kafka, сайту и приложению Mafin, сервису генерации промо-кодов, хранилищу документов и почтовому клиенту. Все эти интеграции позволили консолидировать информацию о покупателях на единой платформе, в которой благодаря интуитивно понятному интерфейсу удобно работать даже новичкам. Весь клиентский путь автоматизирован, его можно отслеживать в качественных и количественных показателях. Сейчас в системе работают более 50 сотрудников из трех подразделений Mafin: отдел продаж и телемаркетинга, специалисты сервисного обслуживания и андеррайтеры.

Специалисты «КОРУС Консалтинг» интегрировали CRM с телефонией Oktell, настроили окно поиска клиентов и динамические шаблоны SMS-сообщений. Теперь при поступлении входящего звонка система «поднимает» карточку клиента, чтобы сотрудник службы сервиса мог видеть все данные и историю взаимоотношений. А если карточки нет, то менеджер заводит ее в CRM. После общения с клиентом сотрудник может разослать с помощью ИТ-решения персонализированные SMS-сообщения с номером договора, суммой полиса или напоминанием о пролонгации. Шаблоны легко администрировать – не нужно привлекать разработчиков для внесения изменений.

Новая CRM поддерживает скрипты продаж, которыми пользуются сотрудники Mafin во время общения с клиентом по телефону. Менеджер выбирает тему диалога или возможные возражения, а CRM автоматически выводит соответствующие подсказки. Это упростило работу сотрудников, которые теперь не тратят время на поиск информации в базе знаний.

Чтобы помочь телемаркетологам в обслуживании клиентов, которые начали, но не завершили онлайн-покупку, «КОРУС Консалтинг» встроил интерфейс сайта Mafin в CRM-систему. Это позволяет менеджерам завершать действия за клиента, параллельно консультируя его по телефону или в мессенджерах. Весь процесс отображается в системе, а путь покупателя сохраняется в «едином окне», обеспечивая омниканальное обслуживание. Дополнительно специалисты интегрировали решение KORUS CRM | Messengers с платформой Microsoft Dynamics 365, чтобы сотрудники Mafin общались с клиентами через

популярные мессенджеры и социальные сети прямо в интерфейсе CRM, а переписка автоматически сохранялась в системе.

Рабочее место сотрудника телефонных продаж полностью автоматизировано. Телемаркетологи планируют свой график в таблице Excel-файлов, импортируют документ в CRM, и система автоматически распределяет задачи по специалистам, учитывая их время работы и текущую загруженность.

«С помощью облачной CRM мы значительно оптимизировали внутренние процессы продаж и обслуживания клиентов. Теперь наше взаимодействие с пользователем сервиса проходит бесшовно на всех этапах его клиентского пути – от первой покупки страхового продукта до урегулирования или пролонгации. Следующий шаг в партнерстве с «КОРУС Консалтинг» – улучшение и развитие системы. Мы планируем сократить объемы ручной работы и экономить время наших сотрудников. И, конечно, повышать эффективность бизнеса и [лояльность наших клиентов](#)», – отмечает **Сергей Сосида, руководитель департамента клиентского сервиса и урегулирования Mafin.**

«Обеспечение качественного клиентского сервиса – одна из насущных проблем страхового рынка. Цифровизация клиентского пути и омниканальное обслуживание помогают страхованию «вернуться лицом к людям» и завоевать доверие. Грамотная комбинация CRM и технологий e-commerce помогли добиться нужного синергетического эффекта, который уже приносит Mafin результаты. Так, уже увеличилась скорость работы специалистов отдела продаж, стало удобнее делать большую часть операций. Это позволяет компании не «терять» клиентов на заключительном этапе оформления полиса и помогает действовать оперативно на каждом этапе клиентского пути», – считает **Ольга Гурская, директор департамента CRM ГК «КОРУС Консалтинг».**