

15 февраля 2018

## «КОРУС Консалтинг» переведёт «ВТБ Страхование» на новую версию CRM

ГК «КОРУС Консалтинг» начала проект по доработке функциональности и переводу на новую версию CRM-системы одного из лидеров российского рынка страховых услуг «ВТБ Страхование». Новое решение будет построено на платформе Microsoft Dynamics 365.

«ВТБ Страхование» работает на страховом рынке с 2000 года и является дочерним подразделением Группы ВТБ. Филиалы и офисы продаж «ВТБ Страхование» работают более чем в 90 крупнейших городах России.

В связи с возросшим объемом данных и появлением новых задач, решение которых требует расширения возможностей платформы, было принято решение перейти на новую версию **CRM-системы Microsoft** и одновременно значительно расширить функциональность решения.

За реализацию проекта отвечает «КОРУС Консалтинг», один из лучших российских CRM-партнеров Microsoft, обладающий серьезным опытом автоматизации процессов взаимодействия с клиентами финансового сектора.

CRM-система страховой компании автоматизирует большой спектр бизнес-процессов по работе с физическими и юридическими лицами. В рамках

проекта планируется автоматизация информационно-справочного обслуживания, что позволит операторам колл-центра и продавцам компании получить в едином информационном пространстве полный спектр данных по клиенту. Для этого будет выполнена интеграция CRM-системы с полисными системами компании. Такое решение существенно ускорит и повысит качество обслуживания клиента, а также поможет при подготовке к звонку или встрече. Специалистами системного интегратора будут также предложены механизмы создания автоматизированных скриптов и базы знаний.

Для поддержки продаж, пролонгации страховых продуктов и процессов работы с дебиторской задолженностью будет автоматизировано проведение исходящих кампаний, консультирование клиентов по продуктам на основе сценариев и описаний, хранящихся в базе знаний, формирование и отправка электронных писем и SMS на основе шаблонов. По процессам будет реализован расчет показателей качества и отчетность.

В ходе проекта будут также автоматизирована работа с обращениями, поступившими по различным каналам, и претензиями.

«Для того, чтобы удерживать лидирующие позиции на рынке страхования мы задействуем самые современные технологические решения. CRM-система уже стала для нас основным инструментом для взаимодействия с клиентами, позволяющим в режиме единого окна получить всю информацию об истории нашего общения с каждым клиентом, — **говорит директор Департамента страховых и информационных технологий «ВТБ Страхование» Светлана Агапова.** — Необходимость новой CRM-платформы обусловлена, в том числе,

и тем объемом информационных систем, которые мы используем в работе. Единый реестр клиентов, архитектура колл-центра, полисные системы – это лишь краткий перечень тех ИТ-решений, с которыми уже интегрирована CRM-система. Microsoft Dynamics 365 – именно та платформа, которая позволит нам оперативно получать данные для еще более эффективной работы с нашими клиентами».

«Широкий продуктовый портфель “ВТБ Страхование” подразумевает большую работу продающих подразделений и маркетинга по подготовке персонализированных предложений для различных сегментов клиентов. Новая CRM-система призвана максимально упростить этот процесс, минимизируя риск предоставить клиенту нерелевантную для него информацию. Мы рады, что в ходе этого проекта сможем максимально полно продемонстрировать наш опыт в автоматизации взаимодействия с клиентами в области финансовых услуг и глубокую экспертизу в продуктах Microsoft», — **комментирует Мария Бар-Бирюкова, заместитель генерального директора ГК «КОРУС Консалтинг».**