

Для совещания с руководителями Страховых Компаний  
по проекту ЦДК

ЦДК



Центр Дистанционных Консультаций



**ООО «RICA»**

(Российское Международное Консалтинговое Агентство)

**410078, Россия, г. Саратов.  
ул. Слонова, д. 1, офис 127  
(Деловой центр «ПАРУС»)**

**телефоны: 461-117, 460-737,  
460-755, 460-604**

# УЧИТЫВАЯ КРИЗИСНЫЕ ПРОЦЕССЫ В СФЕРЕ ЭКОНОМИКИ

- Отсутствие финансовой грамотности населения в области страхования;
- Усиления противоречий между потребителями и поставщиками страховых услуг;
- Сокращение рынка страхования;
- Демпнгирования страховых услуг;
- Проблема привлечения новых и сохранения старых клиентов;
- Проблем сокращения управленческих расходов и затрат на оплату труда **СТРАХОВЫМ КОМПАНИЯМ ВСЕ СЛОЖНЕЕ ЗАВОЕВАТЬ ДОВЕРИЕ ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ И УЖЕ СОСТОЯВШИХСЯ КЛИЕНТОВ.**



Наша компания предлагает комплексное решение подобных проблем – единый Центр Дистанционного Консультирования (ЦДК) на базе ООО «RICA». В данных условиях ЦДК - является реальной возможностью для страховых компаний взаимодействовать со своими клиентами и поддерживать непрерывную связь с ними.

# **ЦДК - ЭТО:**

→ **СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫЙ НЕЗАВИСИМЫЙ ЕДИНЫЙ ОПЕРАТОР-КОНСУЛЬТАНТ**

→ **РЕАЛЬНЫЙ ИНСТРУМЕНТ ДИСТАНЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ И ИНФОРМИРОВАНИЯ КЛИЕНТОВ В ОБЛАСТИ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, УПРАВЛЕНИЯ, ВЭД;**

→ **УНИВЕРСАЛЬНАЯ СПРАВОЧНАЯ СЛУЖБА ОПЕРАТИВНОЙ ПЕРСОНАЛЬНОЙ КОНСУЛЬТАЦИИ: (КОМПЛЕКСНОЙ - ПАКЕТНОЙ, РАЗОВОЙ, ЦЕЛЕВОЙ);**

→ **МИНИМИЗАЦИЯ ЗАТРАТ ДЛЯ ВСЕХ СТРАХОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПРИ СТАБИЛЬНОМ РОСТЕ ПРОДАЖИ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ СТРАХОВОЙ КОМПАНИИ;**

→ **ИНФОРМАЦИОННАЯ ПОДДЕРЖКА РЕКЛАМНЫХ, BTL-АКЦИЙ И PR-АКЦИЙ, ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДЛОЖЕНИЙ, ВВОДА НОВЫХ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ НА РЫНОК, КОРПОРАТИВНЫХ ПРОГРАММ;**

→ **ВОЗМОЖНОСТЬ ПОЛУЧЕНИЯ НЕОБХОДИМОЙ ИНФОРМАЦИИ КЛИЕНТАМИ О СТРАХОВЫХ КОМПАНИЯХ (КОНТАКТЫ, ТЕЛ., УСЛОВИЯ И ВИДЫ ПРОДУКТОВ) НЕЗАВИСИМО ОТ ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО НАХОЖДЕНИЯ И СОЦИАЛЬНОГО СТАТУСА;**

→ **ДОСТУПНАЯ ИННОВАЦИОННАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ ТЕХНОЛОГИЯ ДОСТУПА ИНФОРМАЦИИ ДЛЯ САМЫХ ТРЕБОВАТЕЛЬНЫХ КОМПАНИЙ СРЕДНЕГО И МАЛОГО БИЗНЕСА ИЗ ВСЕХ ОТРАСЛЕЙ И СЕКТОРОВ ЭКОНОМИКИ ДЛЯ**



# Цель создания ЦДК в области страхования:

- ❑ Дистанционный ПЕРСОНАЛЬНЫЙ консалтинг по вопросам страхования;
- ❑ Обеспечение мобильности и качества информационного обслуживания
  - физических лиц
  - юридических лиц
- ❑ Консалтинг на основе ОПЕРАТИВНО представляемых данных страховых компаний.



# ОТЛИЧИЕ ДАННОГО ПРОЕКТА от существующих (например, сайта [www.strahovkasar.ru](http://www.strahovkasar.ru))

- Единовременное одномоментной обновление данных по СК не сотрудниками страховых компаний, а организатором ЦДК (при необходимости сотрудник ЦДК связывается оперативно с контактным лицом компании для уточнения параметров информации);
- Не абстрактная страница в сети, а человеческий фактор – персональный индивидуальный подход, т.е **персональный консультант** по конкретному вопросу при минимуме затрат;
- возможность получения информации различными социальными группами населения, в том числе инвалидам, а также не имеющим технической возможности (компьютер, модем ит.д.) и не владеющих ПК;
- **Территориальный охват** - оперативное консультирование и информирование жителей области ;
- Доступность и удобство. Компьютер еще имеют не все, а телефоны – у каждого.
- Благодаря системе базовых и дополнительных пакетов – привлечение всех участников рынка страховых продуктов.

# Задачи ЦДК

## в области страхования:

- Повышение финансовой информированности различных социальных групп населения о рынке страховых продуктов
- Предварительное информирование клиентов о специфике деятельности страховых компаний;
- Стимулирование спроса на страховые продукты и услуги;
- Привлечение новых групп населения на цивилизованное страховое обслуживание;
- Повышение качества клиентского сервиса по страховому сектору;
- Повышение скорости обслуживания клиентов;
- Повышение степени прозрачности и информированности о всех участниках рынка страховых продуктов и услуг (обеспечение законодательства о конкуренции на рынке страховых услуг);
- Снабжение страховых компаний маркетинговой информации, содержащейся в телефонных обращениях клиентов (анализ спроса-предложения);
- Выявление потребностей клиентов и составление

# Техническая оснащённость страхового подразделения ЦДК:



**МНОГОКАНАЛЬНЫЙ НОМЕР ДОСТУПА ,  
ТЕЛЕФОНИЯ)**

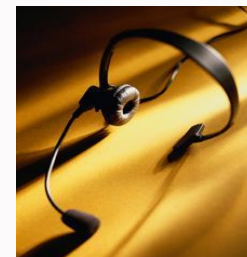


**РАСШИРЕНИЕ ШЛЮЗА ПРОПОРЦИОНАЛЬНО РОСТУ НАГРУЗКЕ**



**ГИБКИЕ АЛГОРИТМЫ МАРШРУТИЗАЦИИ И  
РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ВЫЗОВОВ**

**ЗАПИСЬ ПЕРЕГОВОРОВ КОНСУЛЬТАНТА  
ПОСЛЕДУЮЩИЙ 2-Й КОНТРОЛЬ  
СИСТЕМА ОТЧЕТНОСТИ**



# Структура информационного потока «страховой ЦДК»

- ❑ **1 БЛОК Страховые Компании (местные СК и филиалы иногородних СК)**
  - Страховые компании Саратовской области,
  - Филиалы страховых компаний других регионов, действующих в Саратовской области
  
- ❑ **2 БЛОК Общие вопросы по формированию финансовой грамотности населения (далее ФФГН) - общее представление о страховых продуктах, существующие страховые продукты и услуги, цель, законодательные особенности и др.**



**1 БЛОК**  
**структуры информационного**  
**потока ЦДК**

**СТРАХОВЫЕ КОМПАНИИ (МЕСТНЫЕ**  
**СТРАХОВЫЕ КОМПАНИИ И ФИЛИАЛЫ**  
**ИНОГОРОДНИХ)**

# ПРЕИМУЩЕСТВА СОТРУДНИЧЕСТВА С ЦДК ДЛЯ СТРАХОВЫХ КОМПАНИЙ

## **ИМЕЮЩИМИ call-центр**

- Существенная экономия средств и времени на организацию, содержание и развитие собственного call-центра, а именно:
  - Набор и обучение сотрудников;
  - Анализ потребностей клиентов (спрос, предложение);
  - Сопровождение и оперативная корректировка работы;
  - Оценка потенциального объема входящего трафика и необходимого числа операторов;
  - Техническое оснащение и постановка деятельности центра
  - Независимая оценка и составление рейтингов
- Отсутствие ограниченности бюджета на создание собственной структуры;
- Дополнительная статистическая и аналитическая информация;
- Своевременное обновление и оперативное предоставление данных по СК;
- независимое предоставление информации клиентам, для обеспечения доверия к СК;

## **НЕ ИМЕЮЩИМИ call-центр**

- Минимизация затрат времени на консультирование клиентов , и как следствие увеличение производительности труда сотрудников;
- Повышение информированности клиентов о деятельности СК (продукты, услуги, преимущества, контакты и т.д.)
- Расширение клиентской базы СК;
- Обеспечение роста продаж продуктов и услуг;
- Качественное консультирование клиентов различных соц. групп, слоев населения и рода деятельности, в т.ч. юр. лиц и ИП;
- Своевременное обновление и оперативное предоставление данных по СК;
- Персональная консультация клиентов

# Роль ЦДК в области страхования

- ❑ Разработка и внедрение **единой универсальной формы** (базы данных) представления информации по продуктам, услугам,;
- ❑ Обработка, свод данных по каждой страховой компании в **единый массив данных** ;
- ❑ **Оперативное структурирование** информации (данные о видах страхования, тарифных ставках, условиям страхового покрытия, др., контакты и тел. для оперативной координации населения) и др.на основе представляемых страховой компанией данных
- ❑ **Разработка и внедрение единого стандарта обслуживания клиентов и сервиса**, не зависимо от места пребывания клиента страховой компании;
- ❑ **Координация** со страховой компанией и оперативное информирование клиентов ;
- ❑ **Информирование страховых компаний о спросе и предложении** на страховые продукты, о часто встречающихся запросах;
- ❑ Возможность **формирования рейтингов** страховых компаний по качеству и сервису обслуживания, спроса-предложения и др.;
- ❑ Удобство для малого и среднего бизнеса при напряженном графике работы и необходимости принятия срочных управленческих решений;
- ❑ **Свод данных опросов** по неделе, месяцу, кварталу, году;
- ❑ Внедрение **доступной инновационной информационной технологии доступа информации.**



# ПРЕИМУЩЕСТВА СОТРУДНИЧЕСТВА С ЦДК ДЛЯ СТРАХОВЫХ КОМПАНИЙ:

Увеличение клиентской базы СК за счет работы ЦДК с банками, оценочными компаниями;

Уменьшение загруженности офисов и сотрудников СК;

Организация новых каналов продаж по физическим и юридическим линиям;

Минимизация затрат времени на поточное консультирование и обслуживание клиентов страховой компанией;

Сокращение управленческих расходов и увеличение прибыли;

Увеличение платежеспособного спроса страхователей и стимулирование заинтересованности потребителей путем наиболее полного и качественного удовлетворения их потребностей;

Обеспечение клиентов оперативного доступа к информации о продуктах и услугах страховых компаний, проводимых акциях, изменениях в тарифных ставках, специальных предложениях и т.

Д.;



## **ПРЕИМУЩЕСТВА СОТРУДНИЧЕСТВА С ЦДК ДЛЯ СТРАХОВЫХ КОМПАНИЙ:**

**Разработка и внедрение единого стандарта обслуживания клиентов и сервиса**, независимо от места пребывания клиента страховой компании;

**Обеспечение клиентов оперативного доступа к информации** о продуктах и услугах страховых компаний, проводимых акциях, изменениях в тарифных ставках, специальных предложениях и т. д.;

**Улучшение репутации и имиджа страховой компании** за счет качественного обслуживания ее клиентов;

**Формирование и продвижение на рынке Единой Информационно-Справочной Службы** для потребителей страховых продуктов и услуг для физических и юридических лиц.

# ОБЩИЕ НАПРАВЛЕНИЯ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ЦДК по страховым компаниям

направление ЦДК в  
области  
страхования

Линия  
корпоративного  
бизнеса:  
«The artificial person»

Линия розничного  
бизнеса:  
«The natural person»

Линия ФФГН:  
«The finans  
Information»

# Первоначальная схема работы ЦДК по страховым компаниям:

Поток входящих  
вызовов

Городской телефон



Сотовый телефон



Internet запрос



Мини АТС



TAP



TNP



Resepcion

Информационное пространство ЦДК

TAP - «The artificial person» Линия малого и среднего бизнеса  
TNP - «The natural person» Линия розничного бизнеса

# Линия корпоративного бизнеса

## (МСБ):

### «The artificial person»

#### **Выдержка из Закона О РАЗВИТИИ МАЛОГО И СРЕДНЕГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ (ФЗ 24 июля 2007 года N 209-ФЗ):**

К субъектам малого и среднего предпринимательства относятся потребительские кооперативы и коммерческие организации, физические лица, внесенные в единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей и осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, крестьянские (фермерские) хозяйства, соответствующие следующим условиям:

- средняя численность работников за предшествующий календарный год не должна превышать :

а) от ста одного до двухсот пятидесяти человек включительно для средних предприятий;

б) до ста человек включительно для малых предприятий; среди малых предприятий выделяются микропредприятия - до пятнадцати человек;

- Имущественное страхование;
- Банковское страхование(предмет залога, объект лизинга и факторинга);
- Личное и имущественное страхование;
- Страхование держателей пластиковых карт;
- Страхование любых видов ответственности;
- Автострахование;
- Разработка программ комплексного страхования для конкретной организации под определенную задачу;



# Линия розничного бизнеса: «The natural person»

- Автострахование;
- Имущественное страхование (недвижимость, домашнее имущество и др.);
- Личное страхование (НС, от тяжелых болезней и др.);
- Накопительное страхование;
- Ипотечное страхование;
- Операции с ценными бумагами;
- Разработка программ комплексного страхования для конкретной персоны.

# Линия ФФГН: «The finans Information»

- Контактная информация по страховым компаниям;
- Малоиспользуемые виды страховых продуктов;
- Состояние рынка страховых продуктов и услуг (во избежание паники и провокаций);
- Изменения в законодательных актах общего доступа.

## ОБЩИЕ ВОПРОСЫ ПО ФФГН

- Формирование общего представления населения о специфике страховой деятельности, страховых продуктах и услугах;
- Достоверное информирование о положении страхового сектора в общем и отдельных страховых компаниях в частности, для предупреждения панических настроений в массах;
- Предоставление информации о законодательной базе во избежание попадания клиентов в финансовые аферы;
- Информирование всех слоев населения, в т.ч. юридических лиц и ИП **о современных финансовых, инвестиционных и страховых инструментах**, не распространенных на должном уровне



# КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ЦДК по страховым компаниям

**МЫ предлагаем СТРУКТУРИРОВАТЬ  
по БИЗНЕС-ПАКЕТАМ в рамках страхового  
ЦДК**

**БАЗОВЫЙ ПАКЕТ** (Розница+корпоративные)

**ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СЕРВИСЫ**



# Структура информации по **БАЗОВОМУ ПАКЕТУ**

- Информирование о минимальных и максимальных тарифных ставках,
- Предлагаемых страховой компанией продуктах и услугах, по следующим направлениям:
  - Физические лица;
  - Юридические лица;
  - О контактах и адресах офисов страховой компании;
  - Об условиях страхового покрытия;
  - **Последовательность действий при наступлении страхового случая;**



# Структура информации по **ДОПОЛНИТЕЛЬНЫМ СЕРВИСАМ:**

- Маркетинговый анализ информации по клиентам, их вкусах и предпочтениях и составление аналитических обзоров;
- Мониторинг обращений клиентов по различным критериям (по соц. и возрастным группам, сферам деятельности, месту проживания и т.д.);
- Ведение статистики обращений клиента по продуктам, услугам за период;
- Активные продажи:
  - реклама новых продуктов и услуг, изменений в условиях обслуживания, тарифных ставках, открытия новых офисов и т.д.
- Дополнительная работа с клиентами:
  - **Расчет размеров страховых взносов,**
  - Подготовка договоров страхования предварительно по телефону;
  - ПРОВЕД

# Особенности работы ЦДК со страховыми компаниями

## Участие в проекте:

1. Подписание открытого соглашения об участии в проекте ЦДК
2. Заключение договора на участие в проекте ЦДК
3. Передача информации Страховыми Компаниями по страховым продуктам и услугам в утвержденных формах (на заседаниях рабочей группы)
4. Формирование конкретным сотрудником баз данных по предоставленной информации и ее систематизация на основании письменного соглашения со страховой компанией

В связи с тем, что ЦДК несет ответственность за достоверность предоставляемой клиентам информации, возникающие спорные вопросы будут решаться в рабочем порядке на основании заключенного договора и письменных распоряжений Страховых Компаний

# тарифы по бизнес-пакетам

ЦДК

## □ БАЗОВЫЙ ПАКЕТ

15000 р. (в мес.)

(розница – 10000 р.  
корпоративный – 5000 р.)

## □ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СЕРВИСЫ

Согласно  
отдельному  
договору

При полном охвате СК  
предусмотрены скидки

Тарифы действуют до 1 апреля 2010



# **2 БЛОК**

## **структуры информационного потока ЦДК**

**Общие вопросы по  
формированию финансовой  
грамотности населения (далее  
ФФГН)**

## ОБЩИЕ ВОПРОСЫ ПО ФФГН

- Формирование общего представления населения о специфике деятельности страховых компаний, страховых продуктах и услугах;
- Достоверное информирование о положении сектора страхования в общем и отдельных страховых компаний в частности, для предупреждения панических настроений в массах;
- Предоставление информации о законодательной базе во избежание попадания клиентов в финансовые аферы;
- Информирование всех слоев населения, в т.ч. юридических лиц и ИП **о современных финансовых, инвестиционных и страховых инструментах**, не распространенных на должном уровне.



# ТРЕБОВАНИЕ И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

- Соединение с сетью общего пользования
- Расширение шлюза пропорционально росту нагрузки
- Управление маршрутизацией
- Запись переговоров, система отчетности
- обслуживание входящих и исходящих вызовов операторами
- постановка звонка в очередь;
- автоопределение номера;
- простота администрирования (русскоязычная документация и качественная техническая поддержка)
- поддержка стандартных протоколов и технологий
- реализованные механизмы обеспечения отказоустойчивости

# БЕЗОПАСНОСТЬ

- ОТВЕТСТВЕННОСТЬ
- ответственность за несвоевременное и некачественное выполнение обязанностей;
- ответственность за нарушение договора ЦДК с СК; за распространения ненадлежащей, недостоверной информации, провоцирующего или порочащего содержания и др.
- ответственность за разглашение сведений, относящихся к служебной тайне;
- ответственность за сохранение режима секретности при работе с конфиденциальными документами;
- КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ
- СОБЛЮДЕНИЕ ЗАКОНА О ТАЙНЕ, КОНКУРЕНЦИИ, требований ФАС,
- КОДЕКС ЭТИКИ ПОВЕДЕНИЯ - нераспространения ненадлежащей , недостоверной информации, провоцирующего или порочащего содержания и др.
- НАЛИЧИЕ СЕРТИФИЦИРОВАННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ (Кронус) , обеспечивающего безопасный ограниченный доступ к данным и базам
- ОХРАНА И ДОСТУП В ПОМЕЩЕНИИ (офис ЦДК) ПО ЭЛЕКТРОННЫМ ПРОПУСКАМ
- СИСТЕМА ПРОСЛУШИВАНИЯ ЗВОНКОВ И ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЯ
- ОТСУТСТВИЕ НА ПК ВНЕШНИХ УСТРОЙСТВ И НАКОПИТЕЛЕЙ
- ЖЕСТКОЕ АДМИНИСТРИРОВАНИЕ И ОГРАНИЧЕННЫЙ ДОСТУП К ИНФОРМАЦИИ
- ЧЕТКО ПРОПИСАННЫЙ РЕГЛАМЕНТ «СК-ЦДК» - ПЕРЕДАЧА-СВОД-КОНСУЛЬТАЦИЯ-ПЕРЕДАЧА

# Четырех уровневая система контроля качества обслуживания клиентов:



# Планируемое информационное сопровождение:

## Информационное сопровождение:

ТВ рекламы, радио рекламы:

имиджевая реклама страховой компании (справочная информация по контактам и расположению страховой компании),  
реклама продуктов и услуг (расшифровка рекламных предложений)

Печатной рекламы:

потребительские издания (информация по базовым продуктам и услугам для физических лиц)

деловая литература (информация по специализированным страховым продуктам и услугам для физических и юридических лиц)

Внешней рекламы:

Билборды

Реклама на транспорте

Рекламные щиты

# Планируемое информационное сопровождение:

## Подробное информационное сопровождение:

Рекламных компаний

специальные предложения по продуктам и услугам,  
по новым вводимым продуктам и услугам,  
открытие новых офисов

Рекламных акций

Розыгрыши призов

Специализированные рекламные акции (в день рождения, для пенсионеров и т.д.)

Благотворительных акций

Для детей и детских домов

Для пенсионеров и участников ВОВ

Для инвалидов и больных тяжелыми заболеваниями



# Ожидаемые результаты работы ЦДК:

сокращение временных затрат на консультирование  
сокращение материальных затрат на  
консультирование клиентов в офисе страховой  
компании

сохранение и преумножение клиентской базы  
страховой компании;

удовлетворенность, лояльность клиентов;

информационная подготовленность клиентов к  
общению с сотрудниками страховой компании;

увеличение доходов страховой компании

сокращение нагрузки по комиссии в размере ЕСН

доверие населения к страховым компаниям



# ООО «RICA»

(Российское Международное Консалтинговое Агентство)

**410078, РОССИЯ, Г. САРАТОВ,  
УЛ. СЛОНОВА, Д. 1, (ДЕЛОВОЙ ЦЕНТР «ПАРУС»)  
ОФИС 127**

**ТЕЛЕФОНЫ: 461-117, 460-737, 460-755, 460-604**

**WWW.RICACONS.RU**

**RICA@1GB.RU**