Центр розничного страхования
СОАО ВСК

Розничное страхование. Динамика рынка

Эксперта РА. 2010.

Розничное страхование. Место ВСК.

Год	2005	2006	2007	2008	2009
Место в рэнкинге розничных компаний	11	8	5	6	5

Компания	Индекс розничности
Цюрих	81,0%
Росгосстрах	72,4%
Уралсиб	68,6%
МСК	68,4%
РЕСО-гарантия	63,0%
Ингосстрах	49,0%
ВСК	43,6%

Эксперта РА. 2010.

Розничное страхование. Место ВСК.

Компания	Количество агентов
Росгосстрах	64 000
РЕСО-гарантия	19 000
Ингосстрах	7 000
РОСНО	7 000
ВСК	5 000
Уралсиб	4 000
Спасские ворота	4 000
МСК	4 000
Согласие	3 000
Ренессанс	2 500

Страховой маркетинг. 2010.

Стратегия ВСК на рынке страхования физлиц

Показатели	2011	2012	2013
Сборы, млрд. руб.	7,7	12,6	16,9
Доля в сборах ВСК	25%	30%	33%
Количество Агентов, тысяч человек	12,5	16,1	22,1

- Снижение зависимости Компании от крупных Клиентов и партнеров
- Построение лояльной агентской сети с заданными параметрами эффективности

Блоки управления

Бизнес-процессы «Агентской фабрики», продуктом которых являются лояльные Агенты

- Рекрутинг (поиск, привлечение, заключение договоров)
- Обучение (обучение, аттестация, адаптация)
- Мотивация (материальная и нематериальная)

Бизнес-процессы Агентских продаж, продуктом которых являются страховые премии

- Организация продаж (на свободном рынке; на точках продаж на предприятиях; по КБД)
- Продажи
- Сопровождение продаж (контроль, анализ и управленческое воздействие)

Структура управления агентской сетью

ЦРС ЦО ВСК

- Директор ЦРС ЦО (ГХ)
- Менеджеры
- Директор Страхового брокера
- Руководитель ЦРС ЦО
- Управление агентских продаж
- Страхо организация продаж
- Директор по планированию и анализа
- Директор по развитию сетевых продаж
- Трейнер по обучению агентов

ЦРС ЦО филиала

- Директор по развитию агентских продаж
- Менеджер по развитию сетевых продаж
- Директор по развитию сетевых продаж

Сбытовые подразделения

Принципы управления

Центральный офис:

- ✔Разработка стратегии агентских продаж
- ✔Разработка методологии и технологий
- ✔Планирование и бюджетирование агентских продаж
- ✔Внедрение стратегии и контроль в филиалах
- ✔Помощь в рекрутинге вертикали агентской сети

Филиал:

- ✔Внедрение стратегии в филиале
- ✔Организация агентских продаж в филиале
- ✔Участие в формировании бюджета ЦРС, декомпозиция бюджета до уровня сбытовых подразделений и контроль его исполнения
- ✔Организация рекрутинга и обучения агентов, МСК и МОАП
- ✔Развитие сбытовой сети филиала
- ✔Организация точек продаж на предприятиях

Сбытовое подразделение:

- ✔Организация агентских продаж в сбытовом подразделении
- ✔Исполнение плановых показателей по сборам и агентам
- ✔Организация агентов, МСК и МОАП

ВСК – Агентская компания. Этапы Проекта.

- Страховой рынок
- Продуктовые предпочтения потребителей
- Системы мотивации лидеров рынка

2010 - ИССЛЕДОВАНИЯ

- Страховые продукты
- Технологии обучения
- Технологии сопровождения деятельности агентов
- Система мотивации Агентов ВСК

2010 - РАЗРАБОТКА ТЕХНОЛОГИЙ

- Найм сотрудников агентской вертикали во всех офисах ВСК
- Привлечение и обучение Агентов
- Повышение эффективности

2011 - ВНЕДРЕНИЕ ПРОЕКТА

- Развитие системы мотивации
- Внедрение IT-сервиса для агентов
- Программа высокого мастерства для агентов

2012 - ИНТЕНСИВНЫЙ РОСТ

Основные показатели Проекта, 2011

Стратегические преимущества ВСК для агентов

1

2

3

4

5

Продуктовая линейка для Агентов ВСК

«КЛАССИКА»

Базовый продукт и специальные продукты. Варианты сервисных пакетов.
Страхование ДГО.

Индивидуальные продукты страхования квартир и загородных строений.

Индивидуальные продукты страхования от несчастного случая и тяжелых болезней для различных групп страхователей

«КОРОБКИ»

«Семейный автомобиль» – коробка для минивэнов

«Домашний»
«Удачный»
«Ответственный сосед»

«Защита семейного бюджета»
«Амулет»
«Моя семья»

Обучение Агентов в СОАО ВСК.

Учебные курсы

- 4 модульных курса обучения
- Опытные Агенты изучают только те модули, которые им незнакомы
- Возможность дистанционного Web-обучения
- Специальные курсы повышения квалификации для опытных Агентов (навыки эффективной презентации, корпоративные стандарты общения с клиентами, курсы по менеджменту)

ОБУЧЕНИЕ. Формы

Очная форма:

✔ Навыковые тренинги
✔ Продуктовое обучение
✔ Полевое обучение

Дистанционное обучение с рабочего места или из дома:

✔Продукты
✔Технологии
✔Видеофильмы

Библиотека материалов для самостоятельного изучения

Организация продаж как основное преимущество

Формы продаж

«Полевые»

Основной инструмент для Агентов, дополнительный – для СК

- Знакомые (родственники, друзья, …)
- Рекомендации знакомых
- Территория присутствия (коллеги, соседи)
- «Холодные» продажи

«КБД»

Основной инструмент для СК, дополнительный – для части Агентов

- Чистые перекрестные продажи (телемаркетинг)
- Перекрестные продажи через пролонгацию договоров действующих клиентов ВСК
- Работа на точках продаж на предприятиях

«Входящий поток»

Инструмент адаптации и пополнения личной базы

- Клиентский зал
- Интернет-заявки
- Заявки контакт-центра

Технологии урегулирования

Преимущества урегулирования

- Более 450 точек приема клиентов по вопросам урегулирования страховых случаев
- Вертикаль урегулирования – более 1 тысячи сотрудников
- Хорошо отлаженная система взаимодействия с другими страховыми компаниями при прямом урегулировании убытков
- Сроки урегулирования – ниже среднерыночных («ОСАГО на отлично» - урегулирование случая за 5 дней)
- В ряде филиалов - новая услуга дистанционного урегулирования (отложенный выезд аваркома)
- Общая информационная система управления урегулирования убытков
- Внедряется услуга интернет-урегулирования убытков