

# Практики онлайн-офиса страховой компании





## ADV/web-engineering

150+

ЧЕЛОВЕК В КОМАНДЕ

20+

ЛЕТ НА РЫНКЕ

№1

В ОТРАСЛЕВЫХ РЕЙТИНГАХ

60+

НАГРАД И ПРЕМИЙ

40+

СЕРТИФИКАТОВ



PMBok, PMI,

Agile, SCRUM, ITIL / ITSM

**ПРОДУКТ + РАЗРАБОТКА + ЭКСПЛУАТАЦИЯ**

## до 2014

Продажи офлайн

Несколько участников  
онлайн-рынка в  
страховании

Корпоративные сайты  
буклеты

## 2018

Продажи онлайн

Дистанционное  
обслуживание

Выделение лидеров  
рынка онлайн

Развитие сервисов

Требования регулятора

## 2018+

Развитие  
омниканальности

Появление  
принципиально новых  
цифровых продуктов

Изменение системы  
отношений компания-  
клиент



## до 2014

Продажи офлайн  
Корпоративные сайты буклеты

## 2018

Продажи онлайн  
Дистанционное обслуживание  
Развитие сервисов  
Требования регулятора

## 2018+

Развитие омианальности  
Принципиально новые цифровые продукты  
Изменение системы отношений с клиентом

Продажи: прямые, реферальные, партнеры

Дистанционное обслуживание

Единые данные, профили

Удобства пользователя

Расширение сервисов и продуктов

Скоринг и антифрод

Обеспечение непрерывности



FRONTEND









## до 2014

Продажи офлайн  
Корпоративные сайты буклеты

## 2018

Продажи онлайн  
Дистанционное обслуживание  
Развитие сервисов  
Требования регулятора

## 2018+

Развитие омниканальности  
Принципиально новые цифровые продукты  
Изменение системы отношений с клиентом

Продажи: прямые, реферальные, партнеры

Дистанционное обслуживание

Единые данные, профили

Удобство для пользователя

Расширение сервисов и продуктов

Скоринг и антифрод

Обеспечение непрерывности



Появление  
принципиально новых  
цифровых продуктов





## до 2014

Продажи офлайн  
Корпоративные сайты буклеты

## 2018

Продажи онлайн  
Дистанционное обслуживание  
Развитие сервисов  
Требования регулятора

## 2018+

Развитие омниканальности  
Принципиально новые цифровые продукты  
Изменение системы отношений с клиентом

Продажи: прямые, реферальные, партнеры

Дистанционное обслуживание

Единые данные, профили

Удобство для пользователя

Расширение сервисов и продуктов

Скоринг и антифрод

Обеспечение непрерывности



Появление  
принципиально новых  
цифровых продуктов

- Единая витрина страховых продуктов оптимизированная для высокой конверсии
- Upsale/Crossale техники
- Онлайн оплата
- Калькуляция стоимости полиса в режиме онлайн. Модификация моделей без привлечения разработчиков
- Завершение брошенной покупки полиса на любом из этапов оформления
- Генерация печатной версии полиса, ЭЦП
- SMS, Email, Push уведомления
- Пролонгация полисов
- Подключение сервиса контрольно-кассовой техники и фискального накопителя для исполнения 54-ФЗ

must have

- Повторные продажи
- Конструктор коробочных продуктов
- Реализация продаж через мобильное приложение
- Персонализированные продукты для ограниченного сегмента рынка в закрытом интернет-магазине (корпоративное страхование, ДМС)
- Интеграция со страховыми агрегаторами
- Реферальная программа для агентов
- Акции
- Приглашение родственников, друзей
- Рекуррентные платежи
- Подключение дополнительных способов оплаты, балансировка

advanced

## аудитория

- Анализ спроса -> Адаптация продуктов
- Поиск аудиторий
- Сопоставление каналов привлечения и витрин
- Скоринг лидов и сделок
- Управление закупкой трафика
- Обработка лидов

## воронка

- Трекинг поведения
- Оценка лида
- Ключевое предложение
- Up-sell
- Cross-sell
- Оценка сделки
- Повторные продажи, LTV

## продажа

- Единые витрины vs Cross-sell
- Презентация продукта / Карточки продукта
- Калькуляции
- Инструменты оплаты



- Личный кабинет с двухфакторной авторизацией
- Авторизация через Госуслуги
- Полисы клиента
- Внесение изменений в полис
- Подача заявки на дистанционное урегулирование убытка
- Профиль клиента, изменение и расширение данных
- Активация полиса, купленного оффлайн
- Личный кабинет юридического лица

must have

## дистанционное обслуживание

- Личный кабинет корпоративных клиентов компании
- [Realtime статус урегулирования убытка](#)
- [Программа лояльности \(Бонусные баллы, скидки\)](#)
- [Единый консьерж сервис](#)
- [Чат-бот](#)
- ...
- Оформление Европротокола через мобильное приложение

advanced



- Витрины и специальные предложения партнеров
- Улучшение программы страхования
  
- Список клиник для обращения по ДМС
- Смена клиники
- Запись в клинику
  
- Список сервисов
- Статус ремонта при страховом случае

must have

## расширение страховых продуктов

- Календарь событий клиента (напоминание о записи и тп)
- Журнал обращений (список записей)
- Расширение программы на родственников, друзей
  
- Медицинская карта
- Телемедицина, онлайн консультации с врачом
  
- Запись на ТО
- Запчасти, колеса, аксессуары ...

advanced

## данные

- Единый профиль клиента для оффлайн и онлайн договоров, для договоров по разным областям страхования
- Единые профили корпоративных клиентов для представления им доступа в Личные кабинеты
- Использование единого профиля клиента при обращении через разные каналы продаж (сайт, колл-центр, офис СК, через агента на предприятии партнера)
- Единая система тикетов и обращений

## скоринг

- Скоринг клиента по статичным алгоритмам
- Выявление фрода по проданным полисам
- Анализ поведения пользователя/клиента
- Управление закупкой рекламы на основе скоринга
- Использование единого озера данных для исследования совокупных знаний о клиентах
- Скоринг на основе big data и машинного обучения
- Антифрод в режиме realtime на основе big data и машинного обучения
- Антифрод и контроль исполнения бизнес-процессов

must have

advanced

- Обеспечение требований регулятора
- Обеспечение требований ФЗ о персональных данных и онлайн-торговле
- Автоматизация подготовки отчетности
- Динамика продаж и отчетность
- Динамика перехода полисов по статусам
- Контроль воронки продаж, отслеживание KPI
- Мониторинг непрерывности и качества сервиса
- Автоматизация и автоматизированное ассистирование ручных операций
- [Единый автоматизированный бизнес-процесс](#)
- [База знаний](#)

must have

advanced



## до 2014

Продажи офлайн  
Корпоративные сайты буклеты

## 2018

Продажи онлайн  
Дистанционное обслуживание  
Развитие сервисов  
Требования регулятора

## 2018+

Развитие омниканальности  
Принципиально новые цифровые продукты  
Изменение системы отношений с клиентом

Витрины продуктов

Переход на конверсионную рекламу

Адаптация бизнес-процессов

Объединение онлайн и офлайн данных и  
бизнес-процессов

---

Думать как онлайн-компания

Построение омниканальности

ML vs Традиционный маркетинг

... андеррайтинг

... безопасность

Новые продуктовые модели

Построение стартапов



## 2018

Продажи онлайн  
Дистанционное обслуживание  
Развитие сервисов  
Требования регулятора

Готовые решения

Ecommerce

## 2018+

Развитие омниканальности  
Принципиально новые цифровые продукты  
Изменение системы отношений с клиентом

Стартап модели

Стартап



**ADV/web-engineering**

**adv.ru**

inbox@adv.ru +7 (495) 150-40-16

**спасибо за внимание )**