

Инициативы. Customer journey и инновационность

№	Что сделано?	Планы на Q2-Q3
1	Customer journey и инновационность	
	Intouch-Me - мобильное приложение для покупки КАСКО без посредников	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Настройка Дискавери ✓ PR в СМИ
	<ul style="list-style-type: none"> - Клиентское мобильное приложение на Android и iOS - Веб-сервис для андеррайтеров и экспертов 	<ul style="list-style-type: none"> Этап 3 ✓ Полный цикл продажи через моб. прил. с распознаванием документов ✓ Внедрение улучшенного анти-фрод модуля
	INTOUCH CLUB – Лояльность	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Расширить пул партнеров
	<ul style="list-style-type: none"> - Запущена пилотная версия проекта (в ЛК клиента) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Доработать веб-интерфейс
	INTOUCH CLUB - Реферальная система	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Запуск рг-кампании для запуска проекта
	<ul style="list-style-type: none"> - Запущен в работу Этап 1 – 50 л. Бензина за покупку КАСКО 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Запуск Этапа 2 – Яндекс.Деньги за покупку КАСКО (5 июля) ✓ Директ-мэйл компания по информированию клиентов ✓ PR в СМИ
	Маршрутология 2.0	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Запуск рабочей версии моб.прил. Интач с Аварийным навигатором
	<ul style="list-style-type: none"> - Запущена разработка тестовой версии приложения Интач с Навигатором Аварийности 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Реализация механики накопления километров за езду по безопасным маршрутам ✓ Интеграция с Умными километрами и Лояльностью
	Чат-бот центр	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Улучшение скрипта автоматического взаимодействия с клиентом
	<ul style="list-style-type: none"> - Запущен чат-бот центр для сервисного КЦ на Telegram, Viber, Whats up и Messenger (Facebook) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Подключение продаж через чат-бот центр
	Распознавание речи для КЦ прямых продаж	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Обновить скрипт продаж
	<ul style="list-style-type: none"> - Запущена система распознавания речи 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Оценить эффективность внедрения системы
	Телемедицина	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Запуск пилотного проекта на 2 месяца
Доп.	<ul style="list-style-type: none"> - Запущена разработка внедрения в КАСКО совместно с Телемедицинским стартап-проектом 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Запуск рг-кампании ✓ Анализ результатов и доработка проекта
	Программа акселерации стартап-проектов: Finance & Insurance Innovation Lab	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Отобрать интересные проекты
Доп.	<ul style="list-style-type: none"> - Запущен веб-сайт и инструмент для сбора заявок - PR-кампания в СМИ - Проведены переговоры с партнерами: ФРИИ, Qiwi venture, Target Global, Maxfield VC - Собрано более 30 заявок 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Запустить маркетинговые пилотные программы ✓ Демо-день во ФРИИ ✓ Участие в Ассоциациях от ФРИИ ✓ PR в СМИ



Инициативы. Экономический эффект

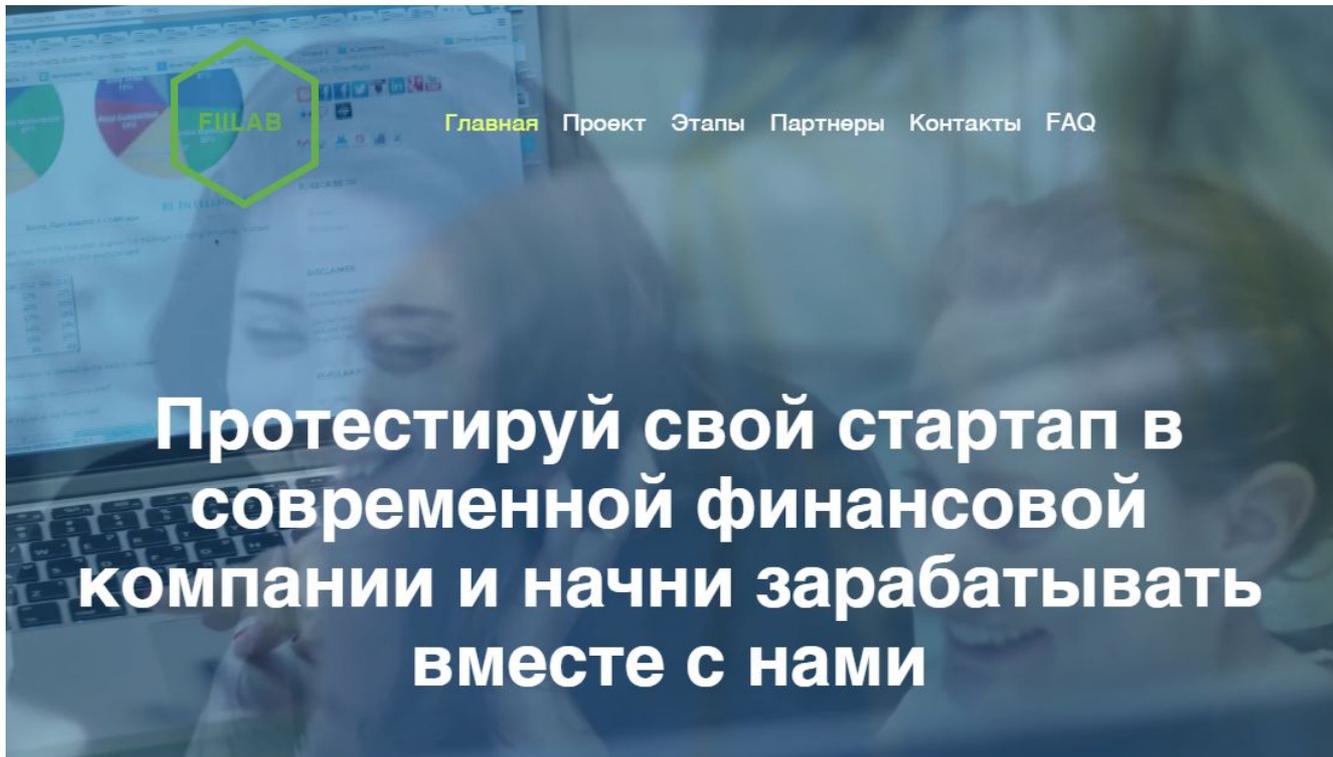
№	Проект	Экономический эффект	Эффект влияния на имидж или контакты	Комментарий
1	Intouch-Me - мобильное приложение	<ul style="list-style-type: none"> ✓ + 400 новых клиентов по КАСКО в год ✓ Сокращение расходов Mail room на 11% ✓ Инструмент для развития продаж и осмотра в регионах, брокерском /франшизном канале 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Усиление бренда ✓ Повышение клиентоориентированности ✓ Интач первый на рынке РФ с таким продуктом 	
2	INTOUCH CLUB – Лояльность	<ul style="list-style-type: none"> ✓ + 2% к уровню повторных продаж (корреляция по “доле реализованных бонусов”) (300 полисов в год) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Усиление бренда ✓ Увеличение уровня удовлетворённости клиентов ✓ Повышение стремления клиентов рекламировать Интач 	Эффект влияния от внедрения ПЛ в конкурентном сегменте
3	INTOUCH CLUB - Реферальная система	<ul style="list-style-type: none"> ✓ +5% к уровню нового бизнеса по КАСКО оформленных на сайте – (~500 новых клиентов КАСКО в год) ✓ За неделю работы в тестовом режиме: +90тыс.р, 10 расчетов, 4 упоминания в Соц. сети, (без PR) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Увеличение популярности/узнаваемости бренда ✓ Стремление клиента рекламировать продукт (реклама в виде постинга и рекомендации друзьям скидки в ИНТАЧ) ✓ Увеличение базы контактов (собираем базу всех почт, на которые отправляли промокод) 	
4	Маршрутология 2.0	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Увеличение продаж продуктов с телематикой на ~15% 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Усиление бренда ✓ Стремление клиента рекламировать продукт ✓ Увеличение базы контактов ✓ Увеличение популярности/узнаваемости бренда 	Первые на мировом рынке с таким проектом
5	Чат-бот центр	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Снижение среднего времени обслуживания (информационно - справочное) входящих звонков (сервис) на 14% ✓ Сокращение числа повторных обращений на 5% 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Увеличение уровня удовлетворённости клиентов ✓ Повышение клиентоориентированности 	
6	Распознавание речи для КЦ прямых продаж	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Увеличение на ~2-3% CR продаж полисов группой исходящего КЦ (400 полисов в год) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Рост соблюдения стандарта обслуживания в 2 раза и как следствие улучшение имиджа для сегмента потенциальных клиентов 	
7	Телемедицина	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Повышение ценности продукта и увеличение пролонгации на 4% 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Повышение ценности бренда, как сервисной и современной компании 	
8	Программа акселерации стартап-проектов: Finance & Insurance	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Увеличение бизнеса и оптимизация затрат за счет запуска инновационных проектов 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Усиление бренда ✓ Увеличение популярности/узнаваемости бренда 	



Инициативы. Основные вехи проектов

Проект / Задача	Май	Июнь	Июль	Август
Лояльность (пилот)				
Поиск и привлечение партнеров (онлайн \ офлайн)				
Разработка программы коммуникации с пользователем (по событиям)				
Разработка приложения (интеграция всех модулей)				
Запуск пилотного этапа				
INTOUCH ME				
1 этап (Продажи через упрощенную клиентскую версию приложения)				
Разработка приложения и веб интерфейса подрядчиком (iOS - Android Версии)				
Настройка дискавери (без разработки)				
Макет и реализация нового окна в конце калькулятора				
Запуск				
2 этап (Новая версия для клиентов и версия для курьеров: Mail Room и Дилерский канал)				
Бизнес-процесс оплаты после осмотра				
Запись фонового видео (антифрод)				
Запуск				
Маршрутология				
Договориться о партнерстве с МТС для инфоповода.				
Разработка алгоритма				
Разработка веб приложения+мобильного приложения				
Запуск				
Реферальная программа				
Этап: 1				
Запуск этапа (без механики напоминания)				
Интеграция sms сервиса				
Обновление версии, добавление механики напоминания о бонус-коде				
Этап: 2 (Открытая регистрация в ЛК по методу eОСАГО)				
Доработка макета витрины подарков				
Подключение других партнеров (Автомойки, Автововары, Помощь на дороге и тд)				
Доработки в дискавери (Формирование отчетов на еженедельно основе, о использованных промокодах)				
Запуск второго этапа				
Этап: 3 (открытая регистрация без ввода паспортных данных)				
Доработки в дискавери				
Запуск				
Управление колл-центром (распознавание речи)				
Настройки программы+запись фонограмм				
Анализ				
Применений изменений				
Проведение презентации по итогам				
Чат-бот центр				
Формирование требований				
Внедрение				
Анализ				
Доработка \ изменение логики чат бота				

Запущена Программа акселерации стартап-проектов. FiiLab



- ✓ Проведены переговоры с партнерами: **ФРИИ, Qiwi venture, Target Global, Maxfield VC**
- ✓ Собрано более 30 заявок

Запущена Реферальная программа INTOUCH (внутри личного кабинета)

Скидка на КАСКО до 24% для ваших друзей и 50 литров бензина для вас!

Вам нравится INTOUCH и вы советуете нас своим друзьям и знакомым?
Теперь вы можете поделиться с ними скидкой на КАСКО до 24%.

[Условия акции «Приведи Друга»](#)

10% + 9% + 5% = 24%

Скидка при покупке КАСКО по ссылке | За одновременную покупку КАСКО и ОСАГО | За оформление полиса на нашем сайте | **ОБЩАЯ СКИДКА**

Отправка ссылки

Введите адреса электронной почты

Импортировать контакты из [Gmail](#) [Mail.ru](#) Мы не храним ваши контакты и удалим их сразу после отправки ссылки.

Отправить через

Поделиться ссылкой

Как это работает?

-  Отправьте всем друзьям ссылку
-  Ваши друзья используют ссылку со скидкой до 24% для покупки КАСКО
-  Становитесь участником акции «Приведи Друга» и получите 50 литров топлива в подарок за каждый полис, купленный по рекомендации.

Результаты Этапа 1:

- ✓ 2 продажи (90тыс.р), 10 расчетов, 1 упоминание в Соц.сети, за первые 2 недели старта проекта (без PR)

План этапа 2:

- ✓ Подключение Яндекс.Денег

Яндекс.Деньги



Яндекс ДЕНЬГИ

Описание подарка
Купон дает право его обмена на Яндекс.Деньги на вашем кошельке.

Срок действия подарка
1 год с даты покупки

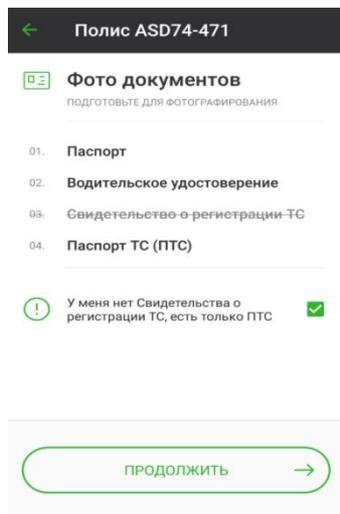
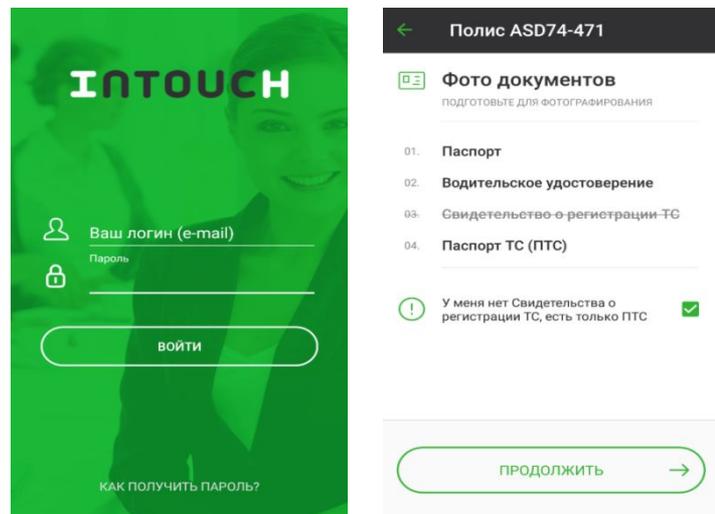
Способ получения подарка
Купон будет отправлен на ваш адрес электронной почты сразу после покупки.
Для зачисления средств вам потребуется Яндекс.Кошелек. Если его нет — [создайте его здесь](#)

Варианты подарка
 1000 баллов 1500 баллов

К списанию: 1000 баллов

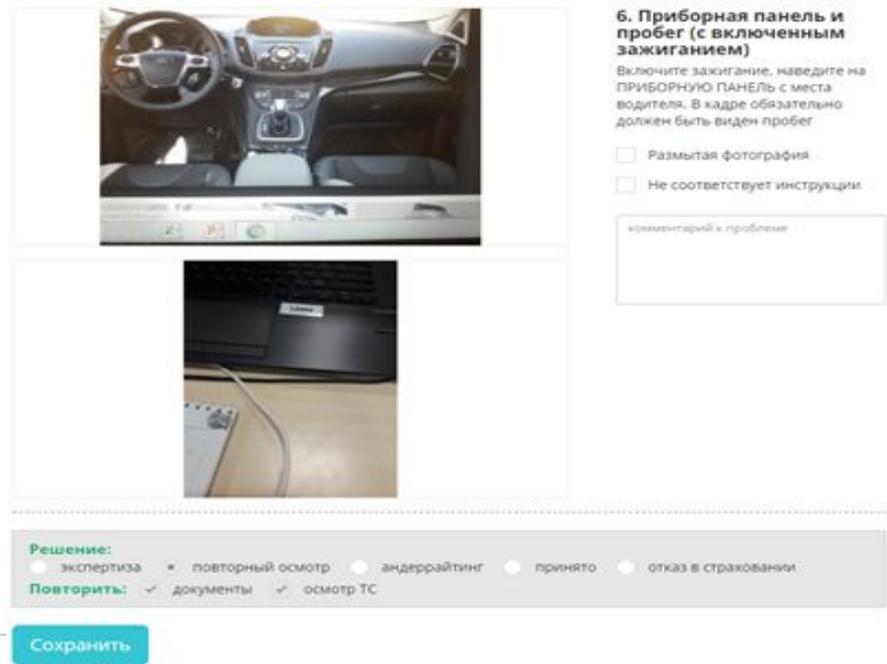
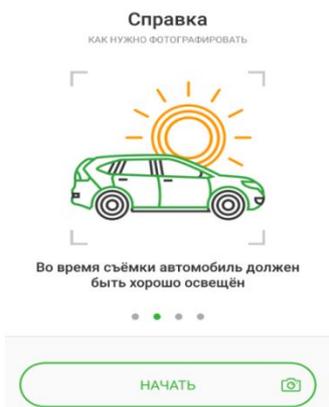
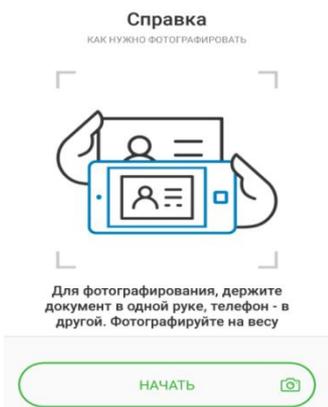
1 балл = 1 рубль

Запущена первая версия Intouch-Me - мобильное приложение для покупки КАСКО без посредников



Результаты:

- ✓ Клиентское мобильное приложение на Android и iOS
- ✓ Веб-сервис для андеррайтеров и экспертов

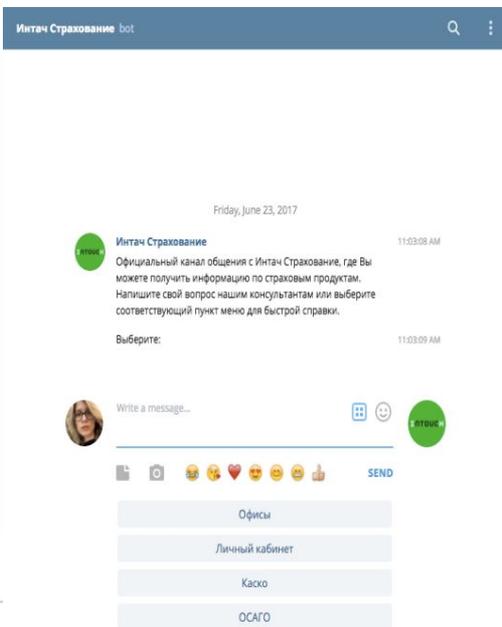
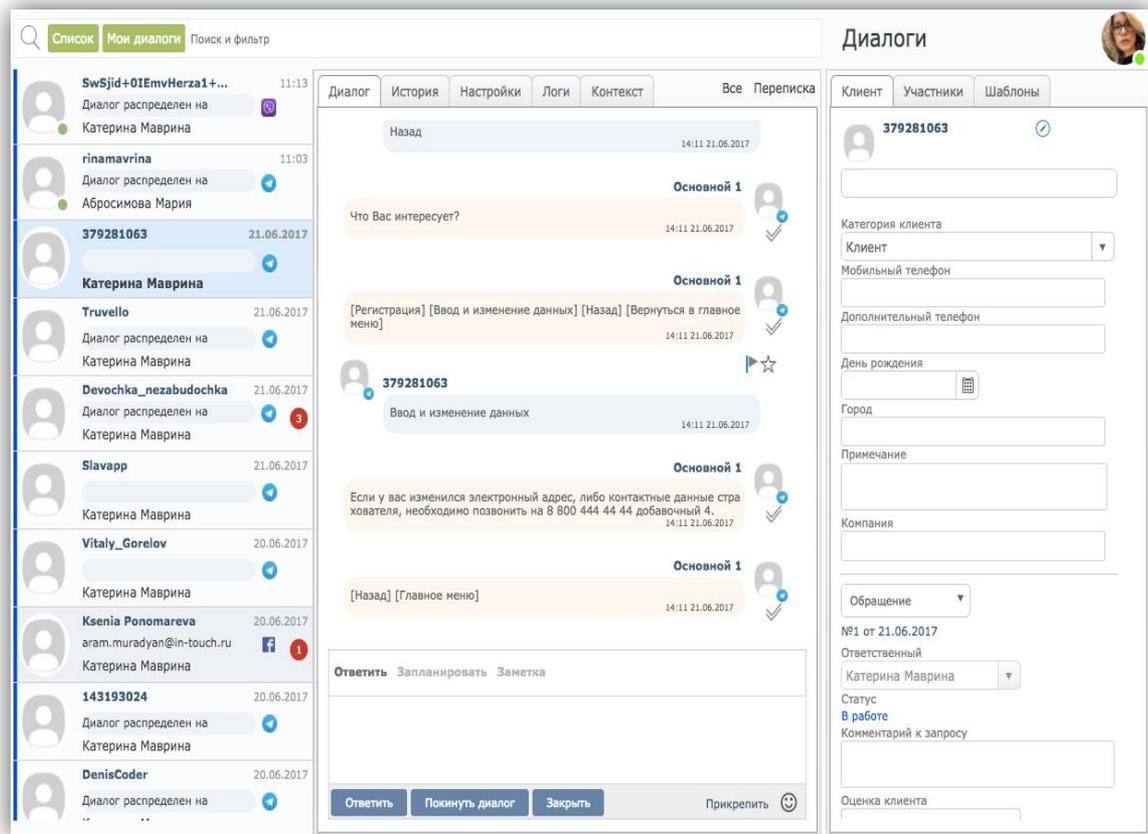


Запущен Чат-бот центр для Сервисного Колл-центра

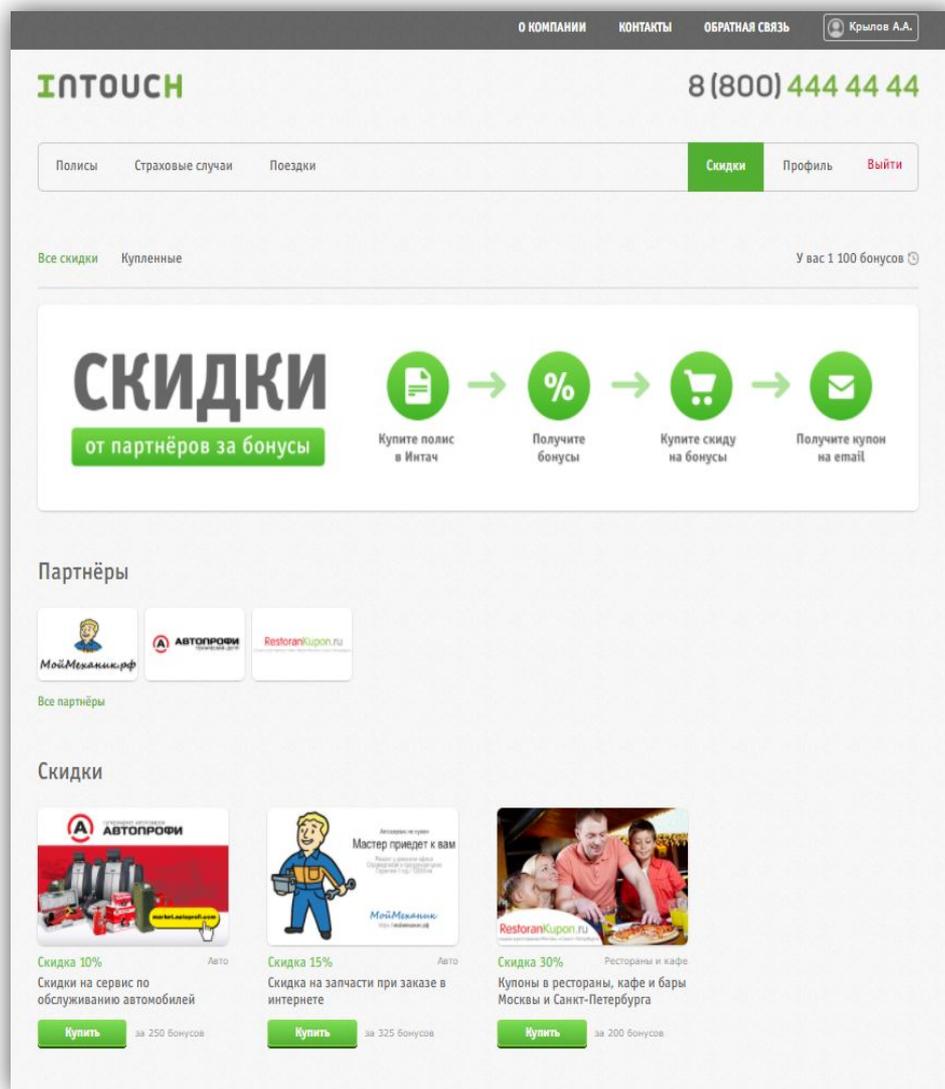


Плановый эффект:

- ✓ Снижение среднего времени обслуживания (информационно - справочное) входящих звонков (сервис) на 14%
- ✓ Сокращение числа повторных обращений на 5%



Запущен INTOUCH CLUB – Лояльность



Цель проекта

- Создать источник постоянной коммуникации с клиентами Интач.
- Повысить ценность страхового продукта для клиентов.

Что сделали

- Мы реализовали базовый процесс (в ЛК Интач)
- Алгоритм начисления. Каждому пользователю мы умеем начислять приветственный бонус
- Алгоритм списания. Пользователь может купить скидку партнера
- Клиент может посмотреть историю списания и начислений
- Все промокоды по скидке клиент получает на указанный email

Следующие шаги

- Расширенный пул партнеров – 14 июля
- Функции по поиску предложений (фильтры, сортировка, карта) – 30 июля
- Данные по Телематике (Регулярные маршруты) – 17 августа
- Механизм начисления бонусов за действия – 4 августа
- Оповещения – 30 июля

Распознавание речи для КЦ прямых продаж

Цель проекта

1. Получить комплексную оценку по различным параметрам (количественные и временные параметры соединения, речевая активность, лексико-семантический, эмоциональный)
2. Выявить проблемные зоны и зоны развития в свете повышения эффективности продаж, повышения показателей конвертации звонка в продажу

Что мы для этого сделали

1. Провели интеграцию и настройку оборудования для записи
2. Определили Операторов для записи
3. Начали запись фонограмм (4 недели)
4. Построили гипотезы для анализа
5. Промаркировали все записанные фонограммы

Следующие шаги

1. Мы ожидаем анализ результатов анализа и рекомендаций от специалистов ЦРТ (21 июля)
2. Затем внедряем рекомендации специалистов ЦРТ (август)

Результаты (CR) планируем увидеть по происшествии месяца (сентябрь)

Экономический эффект указан на слайде 1



Запущено Распознавание речи для КЦ прямых продаж

Плановый эффект:

✓ Увеличение на ~2-3% CR продаж полисов группой исходящего КЦ (400 полисов в год)

✓ Рост соблюдения стандарта обслуживания в 2 раза и как следствие улучшение имиджа для сегмента потенциальных клиентов

The screenshot displays a call center monitoring software interface with several windows:

- Smart Logger - Butenko**: Main application window with menu options like "Файл", "Вид", "Список фонограмм", "Контакт-центр", "Система разграничения прав", "Настройки", "Справка".
- Запись**: Window showing a list of operators and their call status. Columns include "Каналы", "Операторы", "Станции записи".
- База данных - smosdata01**: Window showing a call log table with columns: "Дата и время", "Абонент 1", "Абонент 2", "VIP", "Ключе".
- Распознавание речи - 59201 (21.06.2017 19:48:22)**: Window showing a transcript of a call with a search bar and a list of messages.
- Календарь**: A calendar view showing the current month (June 2017) and the next (July 2017).
- Проигрыватель**: A media player window at the bottom showing a waveform of the recorded call.

The transcript window shows a conversation between "Pritchin Mikhail" and "8926926847, 3784". The messages are as follows:

- 00:02 Pritchin Mikhail: "Алло здравствуйте Сергеевич"
- 00:04 8926926847, 3784: "Да здравствуйте"
- 00:06 Pritchin Mikhail: "Здравствуйте меня зовут Михаил страховая компания сдать звонок"
- 00:09 8926926847, 3784: "Угу"
- 00:10 Pritchin Mikhail: "Звоно по поводу можешь куда Октавия на нашем сайте рассчитывали на да на самом деле КАСКО"
- 00:17 8926926847, 3784: "А ну что-то у меня расчет подвис"
- 00:20 Pritchin Mikhail: "Да я вот вижу как раз что как района долгое нету Сергеевича звоню для чего чтобы сделать более детально расчет для вас"
- 00:29 8926926847, 3784: "Угу"
- 00:29 Pritchin Mikhail: "Я так понимаю у нас Сергея Сергеевича страхуетесь да по данному автомобилю"
- 00:34 8926926847, 3784: "Да страхиюсь"