



**Колл-центр как инструмент лидогенерации и продаж в
финансовом секторе**



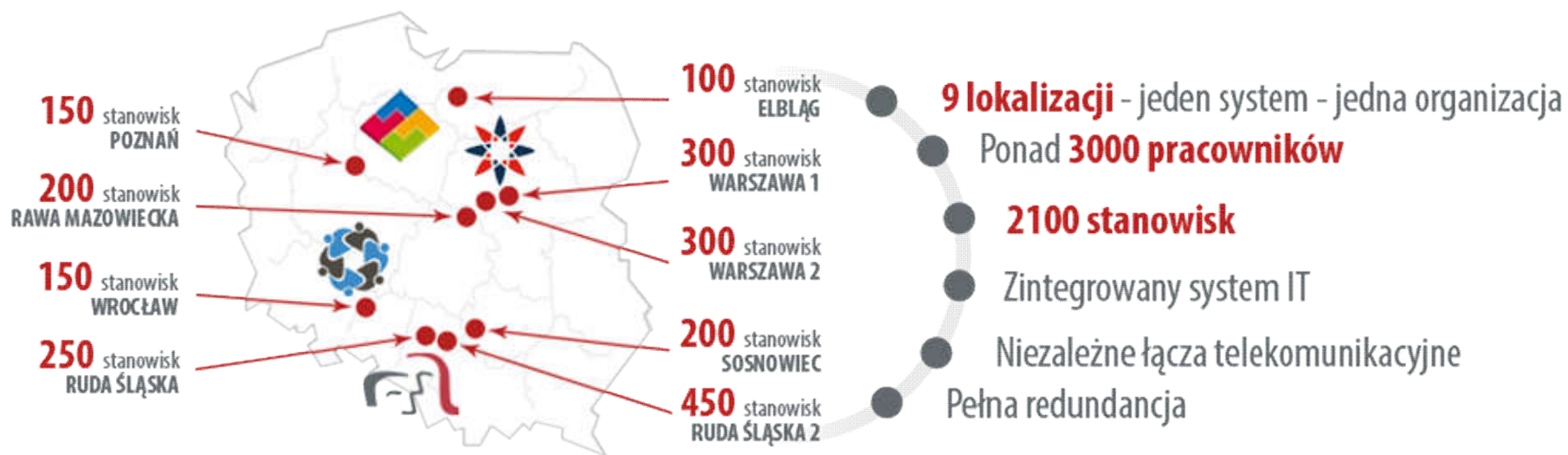
О НАС – АО «Артерия»

С 2004 года мы развиваем организацию, благодаря которой можем обеспечить всестороннюю поддержку всех аспектов сферы аутсорсинга продаж и обслуживания клиентов - от запуска собственного маркетингового агентства, прямых и удаленных продаж, послепродажного обслуживания клиентов, а также обработки документов и архивирования.



НАШИ РЕСУРСЫ

- Наш контакт-центр – самый большой некоммерческий контакт-центр в Польше
- Все наши офисы были созданы в городах с крупными университетами, что дает нам доступ к большому количеству хорошо образованных и талантливых людей.
- Три самых крупных офиса находятся в Силезии (2 из них в непосредственной близости друг к другу, что предусмотрено стратегией развития бизнеса)



СФЕРА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Мы специализируемся на предоставлении передовых и технологически продвинутых услуг контакт-центра, в т.ч.



ПРОДАЖИ

- поиск новых клиентов
- up-selling & cross-selling
- лидогенерация
- Назначение деловых встреч



ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

- Комплексное постпродажное обслуживание клиентов
- предоставление информации об услугах и продуктах
- help desk
- Инфолиния аварийная 24/7



КОЛЛЕКТОРСКИЕ УСЛУГИ

- мониторинг дебиторской задолженности
- взыскание долга



ИССЛЕДОВАНИЯ

- исследование рынка и опрос общественного мнения
- Изучение потребностей клиентов и удовлетворенности клиентов
- изучение эффективности маркетинговых кампаний

НАШИ КЛИЕНТЫ

Bankowość i Ubezpieczenia	             
Sektor Energetyczny	     
IT, Telekomunikacja	           
Media, Rozrywka	       
Wydawcy	       
Inne	              

НАША СПЕЦИАЛИЗАЦИЯ – ФИНАНСОВЫЙ СЕКТОР

Мы обладаем многолетним опытом предоставления услуг компаниям из финансового сектора

ЭКСПЕРТЫ

- В настоящее время целевая команда по финансовым проектам насчитывает более 350 агентов

ЗНАНИЕ ОТРАСЛИ

- Мы работаем со страховой отраслью с 2005 года



ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ КОМАНДА

- Опытные руководители и бизнес-тренеры

МАСШТАБ

- Исходящий трафик составляет около 240 000 записей в месяц
- На Входящем трафике мы получаем более 100 000 звонков в месяц

УСЛУГИ ДЛЯ ФИНАНСОВОГО СЕКТОРА

Мы предлагаем поддержку наших партнеров в реализации следующих услуг:

ИСХОДЯЩИЕ КАМПАНИИ

- **Активные продажи по внутренним базам (активные и холодные клиенты)**
- **Поиск клиентов по внешним базам**
- **Cross-продажи и up-selling при исходящем обзвоне**
- **Исследование удовлетворенности клиентов**
- **Анкетирование .оценки процессов**

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ КАМПАНИИ

- **Формирование баз клиентов, заинтересовавшихся другими продуктами**
- **Компании по проработке баз «неактивных» клиентов**
- **«Забота о клиентах» – пр. Контакт в день рождения.**
- **Обслуживание инфолинии**
- **Welcome call**

BACKOFFICE

КЕЙСЫ



CASE STUDY

Задачи

- **Продажа страховых услуг:**
 - страхование имущества (дома, квартиры),
 - страхование от несчастных случаев
 - Медицинское страхование (разовые выплаты).
- обслуживание «горячих клиентов» - обработка заявок с сайтов
- **Горячая линия:**
 - Удержание клиентов, продажа товаров, работа с дебиторской задолженностью.
 - Периодическое исследование удовлетворенности клиентов
 - Информирование.
- **Backoffice:**
 - Формирование документов и отправка клиентам
 - Мониторинг потока документов и архивирование



CASE STUDY

Значимые параметры

- В команде более 60 человек.
- Работа с внешними, внутренними и партнерскими базами данных.
- Выполнение кампании по нескольким базам одновременно.
- Реализация проектов на основе трехсторонних контрактов.
- Высокие результаты продаж:
 - от 3,2% до 6% эффективности к базе.
 - «теплые клиенты» - эффективность от 25% до 30% от базы.
- Самый высокий уровень защиты персональных данных.
- Строго установленный процесс проверки качества.



CASE STUDY

Задачи

- Назначение встреч для страховых агентов

Ежемесячные результаты:

- 2 700-3 500 лидов B2C.
- 700 – 900 лидов B2B.
- Эффективность назначенных встреч около 4% от базы.
- Один продавец назначает около 0,8 встреч в час.
- Обеспечение пропорционального разделения лидов между отделами.
- Работа с календарями представителей в режиме on-line.

- Up-sale страховых услуг существующим клиентам — увеличение стоимости портфеля Клиентов.
- Ежемесячное увеличение стоимости услуг - около 500-600 клиентам.
- Агенты имеют права, предоставленные KNF (лицензия страхового агента).

CASE STUDY

Значимые параметры

- В команде более 40 человек.
- Работа как на внешних, так и на внутренних базах партнеров.
- Осуществление кампании по нескольким базах одновременно.
- Сохранение очень высокого уровня обслуживания клиентов.
- Интеграция партнерской CRM-системы с нашим окружением для эффективного управления процессами.
- Строго установленный процесс проверки качества.

CASE STUDY

Задачи

- Продажа банковских продуктов
- Продажа страховых полисов клиентам банка (групповое страхование).
- Осуществление и координация процесса мониторинга дебиторской задолженности.
- Работа по опросам, изучающим уровень удовлетворенности клиентов сотрудниками банка.
- Достижение высоких целей продаж и качества.
- Подготовка всего процесса продаж: проверка клиента, презентация предложения.
- Разработка и внедрение индивидуального процесса отчетности, учитывающего пожелания банка.



CASE STUDY

Задачи

- Проведение большого количества исходящих кампаний, направленных на информирование о банковских продуктах для физических и юридических лиц (страхование от несчастных случаев, страхование дебетовых карт на предмет кражи, медицинское страхование от болезней и госпитализации).
- Использование высококвалифицированных консультантов для продажи банковских продуктов.
- Запуск кампании «день в день».



ОБСЛУЖИВАНИЕ ФИНАНСОВОГО СЕКТОРА КОЛЛ-ЦЕНТРАМИ В ПОЛЬШЕ

Исследования, проведенные Ассоциацией прямого маркетинга в Польше, показывают:

- **53% call- центра в Польше сотрудничают с финансовой и страховой отраслью**

Принимая во внимание размер call-центра, выглядит это следующим образом:

- **Большой call-центра (более 250 рабочих мест)**
 - **73% задействовано в финансовом секторе**
 - **93% задействовано в страховом секторе**
- **Средний call- центр (51 - 250 рабочих мест)**
 - **47% задействовано в финансовом секторе**
 - **37% задействовано в страховом секторе**
- **Маленький call- центр (до 51 рабочих мест)**
 - **17% задействовано в финансовом секторе**

БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!

Katarzyna Gluba

Заместитель Регионального Директора

e-mail: katarzyna.gluba@arteriasa.pl

Tel: +48 602 293 800

www.arteria.pl

