

Salesforce CRM u Generali Srbija

Zlatibor, DOT 2021



Igor Jovanovski
Direktor | Kameleon Solutions



Jelena Jugović
Data Scientist | Generali Srbija

Strategija Generali 2021

- Doživotni partner klijentima -

Stubovi strategije

Profitabilan rast

Upravljanje kapitalom i finansijska optimizacija

Inovacije i digitalna transformacija

ZAPOSLENI, BREND I ODRŽIVOST POSLOVANJA

Strateške inicijative

- SME segment i modularni proizvodi
- Razvoj rešenja na osnovu potrebe klijenata

- Upravljanje kapitalom

- Digitalne platforme
- Ekosistemi
- B2B2C partnerstva
- Transformacija kanala prodaje
- Transformacija operacija
- Nove tehnologije i strategija podataka

- Naši zaposleni
- Doživotni partner

Digitalna transformacija

Motor koji pokreće i ubrzava ambiciju Generalija da postane doživotni partner klijentima



INOVACIJE

Nove ideje i rešenja koja adresiraju probleme i donose dodatnu vrednost



ODNOSI SA KLIJENTIMA

Transformisanje customer journey-a, česta interakcija sa klijentima, transparentna i jednostavna komunikacija



PAMETNA AUTOMATIZACIJA

Ubrzavanje automatizacije procesa usvajanjem novih tehnologija



PODACI, ANALITIKA I VEŠTAČKA INTELIGENCIJA

Donošenje odluka na osnovu podataka, osnaživanje zaposlenih u korišćenju podataka i novih tehnologija



AGILNA ORGANIZACIJA

Brže ostvarenje ambicije uz fleksibilnu i osnaženu organizaciju

Poslovna potreba



Smanjenje repetitivnog, ručnog posla od strane zaposlenih u prodaji



Olakšano upravljanje klijentskim portfeljima i odnosom sa klijentom



Uticaj na efikasnost i utrošak vremena



Smanjenje potencijalnih gubitaka prodajnih šansi



Uticaj na zadovoljstvo klijenata i zaposlenih

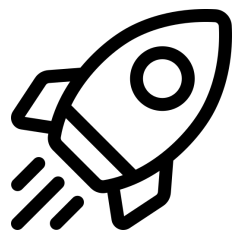


Unapređenje poslovnih rezultata kompanije

Funkcionalnosti



KAMELEON SOLUTIONS



Kompanija osnovana

2018.



Realizovanih Salesforce projekata

25+



Zadovoljstvo korisnika

4.9 od 5



Broj zaposlenih

20

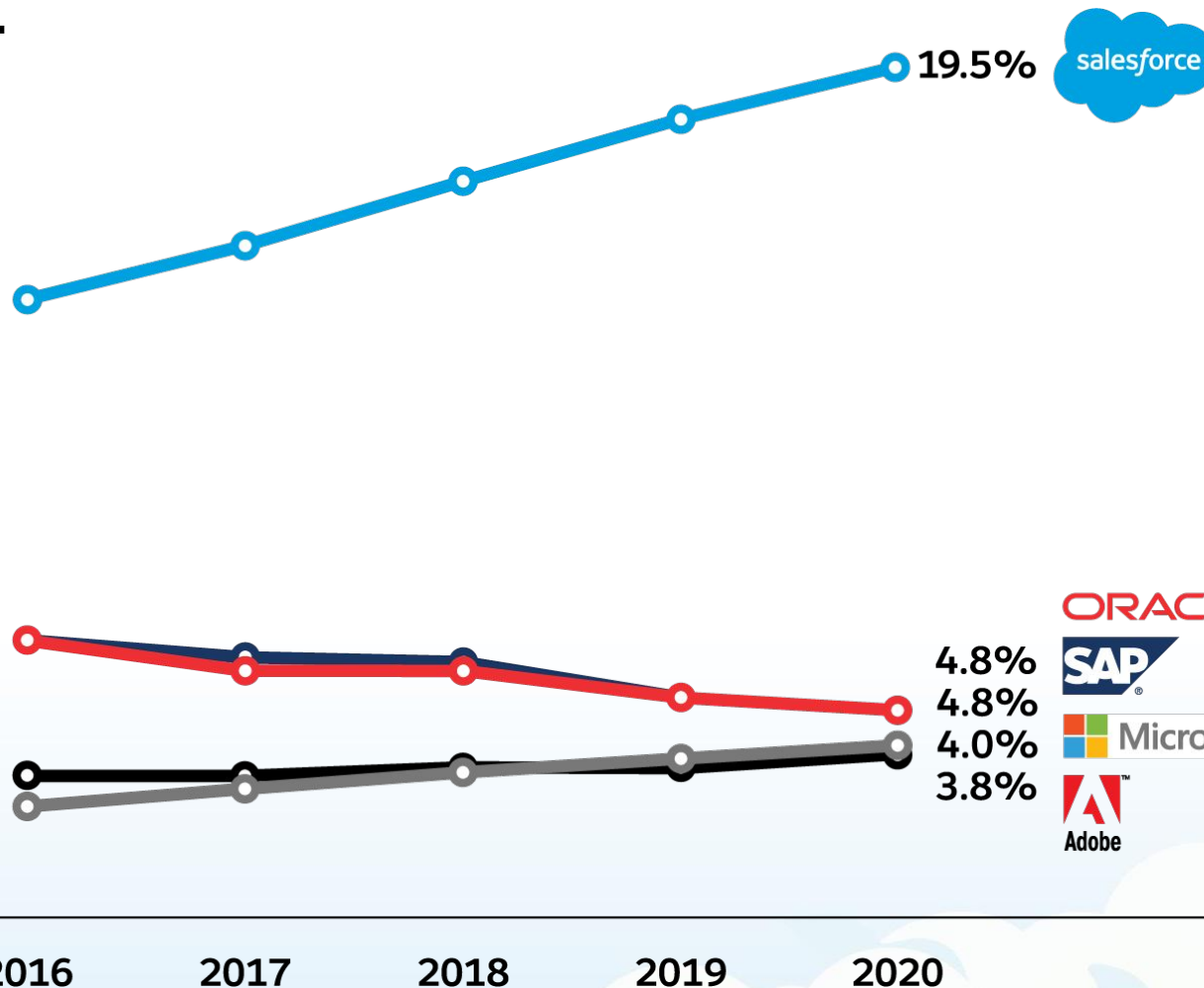


Broj Salesforce sertifikata

44



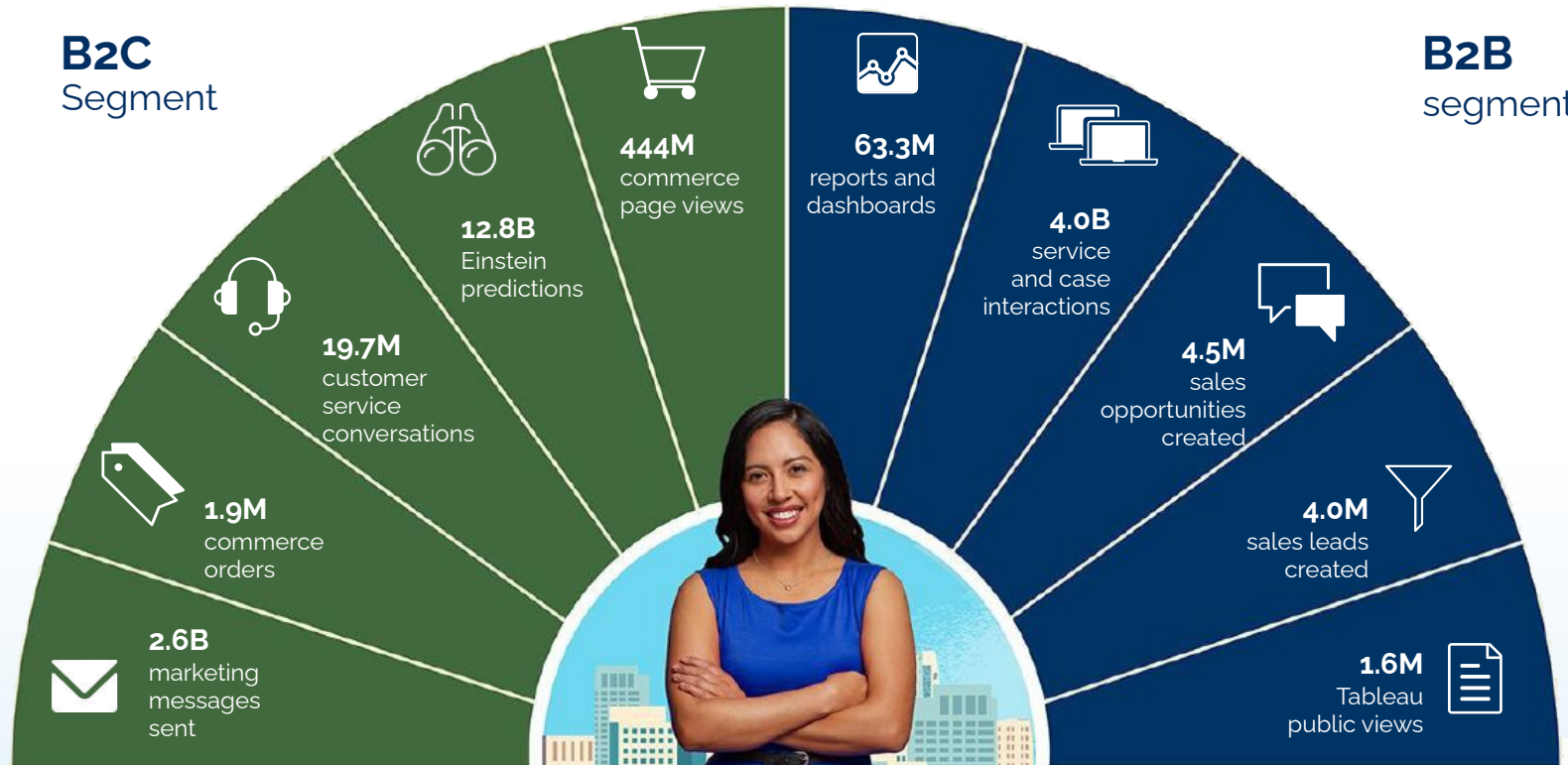
ŠTA JE SALESFORCE CRM?



IDC je rangirao
Salesforce kao
rešenje broj 1 u CRM
segmentu na osnovu
ukupnih prihoda

* Source: IDC, Worldwide Semiannual Software Tracker, April 2021. CRM market includes the following IDC-defined functional markets: Sales Force Productivity and Management, Marketing Campaign Management, Customer Service, Contact Center, Advertising, and Digital Commerce Applications.

JEDAN DAN NA SALESFORCE PLATFORMI



OSIGURANJE USMERENO NA KLIJENTE

Transformišite svoje proizvode osiguranja i korisničko iskustvo sa Salesforce Customer 360

Omogućite **Digital OmniChannel** iskustvo

*Uspostavljanjem **OmniChannel pristupa** putem portala, aplikacija, četa i drugih tehnologija u povozu.*

Prelazak na **Pouzdana proizvođače** u digitalnoj eri
*Od agenta i posrednika pređite do pouzdanih savetnika sa digitalnom sposobnošću pružanjem **Personalizovanog iskustva***

Pokrenite **Inovacije usmerene na korisnika**

Olakšajte rad vašim prodajnim savetnicima -
Automatizujte procese ugovaranja prodaja polisa osiguranja



PROFIL KLIJENTA U SALESFORCE OKRUŽENJU

The screenshot displays a Salesforce customer profile for Jennings Walter. The interface includes a top navigation bar with a search field and utility icons. The main content is divided into several sections: a profile card on the left, a 'Life Events' timeline, and a 'Policies & Claims' section. The profile card shows the customer's name, location, member status, and a predicted churn risk. The 'Life Events' section features a timeline with icons for Birth, Graduation, Job, Marriage, Relocation, Car, Home, and Baby. The 'Policies & Claims' section provides a summary of premium paid, open claims, and policies up for renewal.

Insurance - Agent ... | Insurance Policies | Advanced Commun... | Jennings Walter

Jennings Walter
Fadelside, RI

Member Status | Annualised Premium

Predicted Churn Risk: %

This customer is highly active and engaged with your brand. Low risk for attrition.

Actions

- Auto Quote
- Home Quote
- Life Quote
- New Insurance Quote

Next Best Action

Renewal Discount 20%: Provides a discount of 20% for multiple policy offers

Life Events | Recents first | All Years | New Event

Birth | Graduation | Job | Marriage | Relocation | Car | Home | Baby

Policies & Claims | Service | Relationships | Customer Property | Related | Details

Policies and Claims | New Policy

PREMIUM PAID \$11,150.00 | OPEN CLAIMS CN - 1882 | UP FOR RENEWAL -

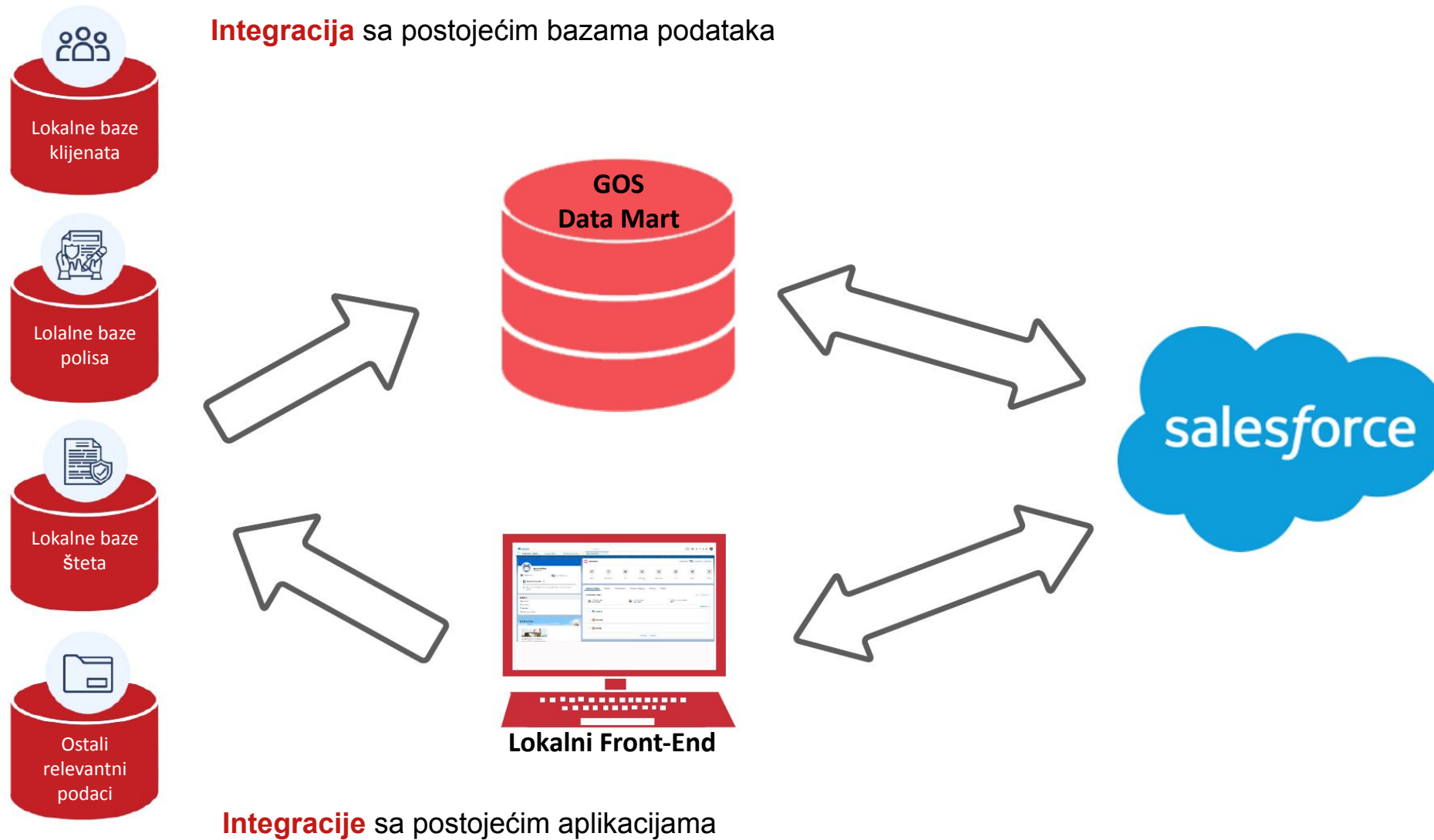
Auto (1)

Home (2)

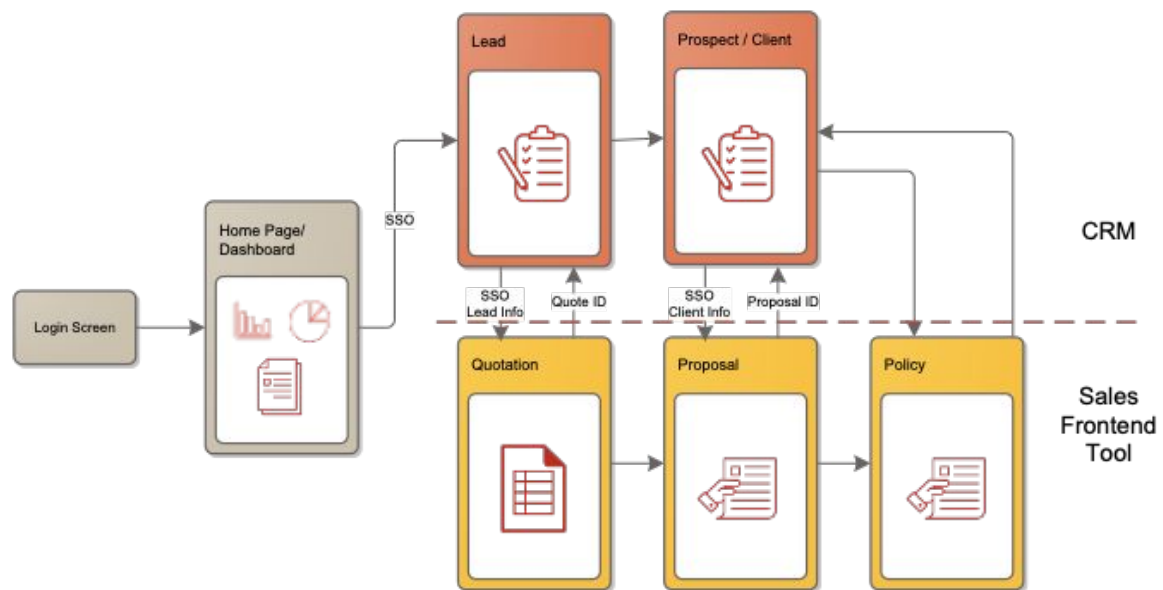
Life (2)

All Policies | All Claims

Integracija Salesforce-a sa IT sistemom Generalija



Integracija: Uprošćen primer integracije "Lead to Policy"



Hvala na pažnji

