

Referenční dopis – použití nástroje FreshFlow pro akviziční a cross-sell kampaně v NN Životní pojišťovně

## NN Životní pojišťovna úspěšně realizovala akviziční kampaně s využitím platformy FreshFlow

V roce 2016 se NN Životní pojišťovna rozhodla spustit akviziční kampaň, jejíž součástí je sjednávání schůzek pro poradce obchodní sítě. Schůzky sjednávají zaměstnanci interního kontaktního centra a několika partnerských kontaktních center tak, že oslovují potenciální klienty a pro poradce obchodní sítě domlouvají schůzky na konkrétní čas a konkrétní místo.

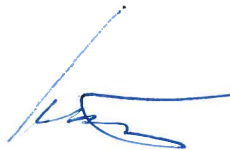
Aby bylo možné sdílet informace o volném čase poradců obchodní sítě a zároveň sjednávat schůzky ze všech kontaktních center současně, vybrala si NN Životní pojišťovna platformu FreshFlow. V rámci této webové aplikace si každý poradce obchodní sítě může v kalendáři nastavit čas, kdy mu může být naplánována schůzka. Operátoři kontaktních center mají k dispozici jednoduché rozhraní, ve kterém vybírají vhodného poradce a zadávají termín a místo schůzky. Poradci mají nejen přehled o svých schůzkách, ale také přímo do aplikace zadávají výsledky schůzek. Tyto vstupy slouží pro různé typy reportů a přehledů, kterými aplikace disponuje. Vedoucí obchodních týmů a pracovníci centrály NN Životní pojišťovny tak mají aktuální přehled o stavu obchodních aktivit.

Platforma FreshFlow je dostupná nejen ve webovém rozhraní, ale také jako mobilní aplikace. Toho NN Životní pojišťovna využila u jiného typu akviziční kampaně, kde namísto sjednávání schůzek přes kontaktní centra, předávala aplikace poradcům obchodní sítě kontaktní údaje potenciálních klientů. Prostřednictvím mobilního telefonu pak aplikace umožnila přímo těmto klientům volat a následně zadávat zpětné vazby.

Platforma FreshFlow prokázala, že je mocným nástrojem v řízení obchodní sítě. Velkou výhodou je také flexibilita vývojového týmu aplikace. Během kampaně byl vývojový tým v krátkém čase schopen přizpůsobit aplikaci potřebám NN Životní pojišťovny. V rámci spolupráce proběhly hned 2 fáze úprav, které umožnily upravit rozhraní a funkce potřebám kampaní vedených ve FreshFlow. Od drobných úprav týkajících se reportů až po větší zásahy do základního nastavení se podařilo vytvořit nepostradatelného pomocníka pro kontaktní centra, obchodní službu i kampaňový tým.

Zároveň bych rád podtrhl velmi příjemnou, férovou a vstřícnou spolupráci dodavatelské společnosti FreshFlow.

Petr Kopřiva



Head of Multichannel Marketing and Customer Care