

ИНГОССТРАХ

Просто быть уверенным

ССWeek – 2026

**Лучший аутсорсинговый
проект,
партнерство**

**«Аутсорсинг — это дешево,
но ужасно»?**

ИНГОССТРАХ

Просто быть уверенным



Максим Пузырёв

Начальник отдела телемаркетинга

7 993 268 68 43

0 спикере и неочевидном страховании

СПАО «Ингосстрах»

ОСАГО, КАСКО

Путешествия

Ипотека

Дома, бани, строения

Домашние животные

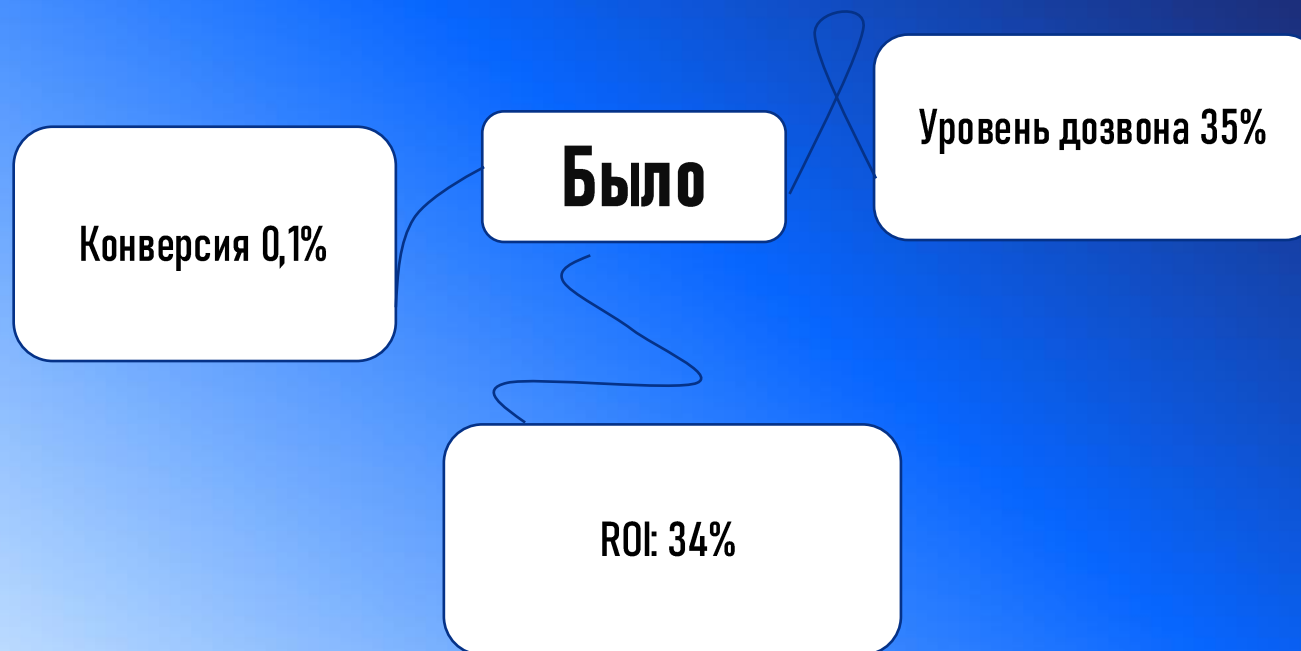
Мобильные телефоны

Страхование жизни

Торговые центры

Международные морские перевозки

Космические корабли



**«Встречают по одежке», но
проводят всё-таки по бизнес-
результатам. Или по личной
симпатии?**

1

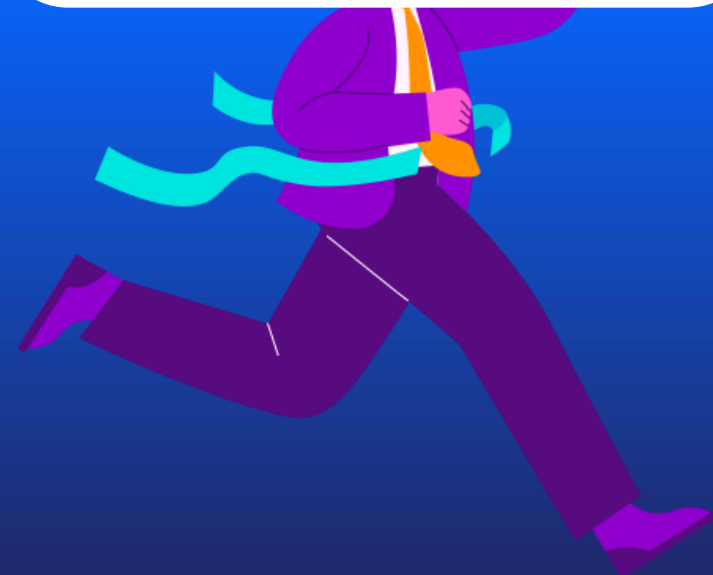
Интеграция без границ. Мы открыли партнеру безопасный контур с теми же данными, что у штатных сотрудников.

2

Оплата за продуктивность. Внедрили unit-экономику, интеллектуальную карусель номеров и единую воронку.

3

Эластичность ресурсов. Мы забыли про инерцию штата.



Вставил графики, у всех они есть



Рост конверсии 53% до 62 %



Рост дозвона с 60% до 65%,



Рост среднего чека на 20%



Влияние на прибыль: цифры говорят сами

- Конверсия в реактивации выросла в 15 раз (с 0,1% до 1,5%).
- Пролонгация: с 53% до 62%.
- Дозвон: +10 – 15%.
- Время ответа: с 80 до 20 секунд.
- Среднее время обработки: с 8 до 5 минут (-37% к операционным расходам на 1 обращение).
- Индекс удовлетворенности (CSI): с 64 до 93 баллов (+45%).
- Снижение оттока клиентов на 4 п.п. сохранило нам маржинальный доход примерно в 22 млн рублей в год.

Прямой вклад в P&L

- Сборы выросли в 2 раза: с 41 млн до 103 млн рублей (+62 млн).
- Средний чек: +20% (с 5 200 до 6 240 рублей).

Ключевой вывод: КЦ стал прибыльным центром. Его прямой вклад в маржу — 31 млн рублей чистой прибыли ежегодно вместо 5 млн убытка ранее.

Экономика персонала. Снижение оттока у партнера с 15% до 3%. Это не просто HR-метрика, это отсутствие скрытых издержек на бесконечное переобучение. Расчетная экономия на этом — 2,8 млн рублей в год.

CAPEX меняется на OPEX с
предсказуемым ROI.

Снижение стоимости ошибки.

Фокус на главном.



ИНГОССТРАХ

Просто быть уверенным

Практические механизмы, обеспечившие результат

Обмен специалистами. 12 наших и 18 их сотрудников в год

Пилоты только на аутсорсе

Обучение на стороне партнера

Выгодный контракт

Пять региональных площадок

Долгосрочный контракт с фиксацией цены

