

מסמך אפיון למודל BI

שם הלקוח	CarBi
תחום הפעילות / מודל	ביטוח רכב
תאריך המסמך	19.1.2022
אופיין מול	מנכ"ל החברה ומנהלי המכירות והשיווק
נכתב על ידי	דיאנה מדבדובסקי ואלה בן דוד
אתר החברה	CarBi.co.il

רקע על החברה

רקע כללי

CarBi הוקמה בשנת 2012 ע"י אבי כהן ומתמחה במכירת ביטוחי רכב. בחברה מועסקים כ- 300 עובדים. משרדי החברה ממוקמים באזור התעשייה בעמק חפר. מחיר הביטוח משתנה בהתאם לסוג הביטוח (מקיף/ חובה/ צד ג') ותלוי בסוג הרכב של הלקוח. את הביטוח ניתן לרכוש באמצעות סוכן, אתר האינטרנט או דרך המוקד הטלפוני של החברה. כיום החברה מפיצה קמפיינים שיווקיים ברשתות החברתיות (פייסבוק אינסטגרם), בטלוויזיה (פרסומות) ובאתר החברה. השנה נמכרו בחברה כ-1500 פוליסות ביטוח רכב.

מצב קיים

החברה במצב גדילה ולכן רוצה לשפר את ביצועיה ורווחיותה. כיום הנתונים בחברה לא מאורגנים ומפוזרים במחלקות השונות. החברה מבצעת ניתוחי שיווק ומכירה ועובדת על בסיס דוחות ממערכת פנימית, הדבר גורר עבודה ידנית רבה על קבצי אקסל. אין אחדות בהבנת הנתונים ולכן ההחלטות שמתקבלות הן לא בהכרח הנכונות עבור הארגון. כל מחלקה "מושכת" לכיוון שלה ואין מדדים אחידים לכולם. בנוסף המנהלים לא בקיאים בדרך הצגת הנתונים הנכונה והמדויקת, כתוצאה מכך ניתוח הנתונים ע"י מנהלי המחלקות השונות בישיבות הנהלה גוזל זמן יקר ערך ולרוב לא מגיעים למסקנה חד משמעית שיכולה לעזור בקבלת ההחלטות.

מטרת המערכת

מערכת BI נדרשת בארגון כי היא מציגה את הדברים בצורה ויזואלית וקלה לקריאה, נותנת למשתמש מסכים שהוא יכול לתחקר לפי רצונותיו. היא מאפשרת הפקת מידע בחתכים שונים, ברמות פירוט שונות, עם יכולת השוואה בין תקופות. המערכת מסוגלת לאסוף נתונים ממערכות הארגון במהירות. כיום מהירות מתורגמת לכסף ככל שיתקבלו תובנות בזמן קצר יותר כך תוכל החברה להקדים את המתחרים בצעדים שהיא תנקוט.

המערכת תספק מבט מקיף על ביצועי החברה ורווחיותה באופן שוטף ותאפשר לקבל תובנות במהירות ולזהות מקומות בהם נדרש שינוי בהתנהלות. המערכת תתרום לדרגים הגבוהים בתהליך קבלת ההחלטות בארגון בין היתר קביעת מחיר פוליסה מסוימת. בעזרת המערכת מנהלי השיווק והמכירות יוכלו לקבל החלטה עסקית שקולה תוך פרק זמן מינימלי. בנוסף המערכת תאפשר את הפצת הידע לגורמים הזקוקים לו ותעזור להישאר במעקב מתמיד אחר הנתונים המופקים תוך יכולת סנכרון מלאה ביניהם, יצירת שפה אחידה (מדדים זהים המושתתים על אותם עקרונות ומשתנים) והפקת תוצאות שעל פיהן ניתן לקבל החלטות באופן מידי.

המערכת נועדה לתמוך במחלקת השיווק ובמחלקת המכירות.

שיווק: תסייע בהשקעה נכונה בפרסומות ובאפיק ההשקעה. ותגדיר במדויק מי הוא לקוח חוזר.

מכירות: המערכת תאפשר לעשות פילוח ע"פ ממדים שונים על מנת להגדיל את מכירות החברה.

דוחות ותצוגות – ניתוחים עיקריים

דרישות מערכת ה: BI

- ✓ תציג נתונים על הלקוחות, הסוכנים, השיווק והמכירות.
- ✓ תבצע דיווח ותכנון מהיר יותר של המידע.
- ✓ תייצר שיפור חווית הלקוח, על ידי התאמת המוצר לצרכיו.
- ✓ הגדלת יתרון תחרותי.
- ✓ חיסכון בעלויות והגדלת רווחים.

למנכ"ל החברה יוצגו הפרטים הבאים:

- הסוכן שהכי רחוק מיעד המכירה שלו ובכמה הוא רחוק מהיעד
- הסוכן המצטיין ובכמה עבר את יעד המכירה שלו
- כדאיות הקמפיינים השיווקיים (הוצאות על קמפיינים למול מכירות)
- מכירות לפי ערים
- מכירות הכלליות ואת מכירות הסוכנים בפרט על פני זמן
- אחוז מכירות הסוכנים מסך כל המכירות

למנהל השיווק יוצגו הפרטים הבאים:

- אחוז לקוחות חדשים אל מול אחוז לקוחות חוזרים
- מספר הלקוחות החדשים ומספר הלקוחות החוזרים
- הערים בהן נמכרו הכי הרבה פוליסות ואת כמות הלקוחות בהן
- סה"כ המכירות לפי סוג רכב ופלטפורמת שיווק (פילוח מכירות – סוג רכב)
- סה"כ המכירות לפי גיל הלקוחות ופלטפורמת השיווק (פילוח מכירות – גיל)
- אחוז המכירות וסה"כ המכירות לפי פלטפורמת השיווק ממנה הגיעו
- סה"כ המכירות לפי פלטפורמת שיווק

למנהל המכירות יוצגו הפרטים הבאים:

- כמות הלקוחות וסכום המכירה בכל נקודת מכירה
- כמות הפוליסות שנמכרו לפי טווחי שנות ייצור של הרכבים
- נתח המכירות לפי נקודת מכירה של הפוליסות (אינטרנט/ סוכן/ מוקד)
- סה"כ מכירות לפי נקודת מכירה של הפוליסות (אינטרנט/סוכן/מוקד)
- סוג הלקוחות(חדש/חוזר), כמות הלקוחות ואת סוג הביטוח אותו רכשו.
- סה"כ המכירות לפי יד הרכב
- כמות פוליסות שנמכרו לפי מגדר ודגם רכב
- אחוז המכירות לפי סוג ביטוח
- מספר הביטוחים שנרכשו לפי יד הרכב
- אחוז המכירות לפי מגדר הלקוח
- מכירות בכל חודש לפי נקודת מכירה
- מכירות הסוכנים ואת סוגי הביטוחים שמכרו
- כמות הלקוחות של כל סוכן לפי פלטפורמת השיווק דרכה הגיעו
- סה"כ סכום המכירות של הסוכנים ואת מספרם
- מכירות הסוכנים ביחס ליעד המכירה
- סה"כ מכירות הסוכנים על פני זמן
- כמות הלקוחות החדשים והחוזרים שהגיעו דרך סוכן
- סה"כ המכירות של הסוכנים לפי הותק שלהם בחברה
- שמות הסוכנים, שנות הותק שלהם, המכירות והיעדים האישיים שלהם וכן את עמידתם ביעד.

מקורות מידע

טבלאות

שם הטבלה	מערכת	תיאור הטבלה	סוג	הערות
PolicyDetails	EXCEL	טבלה זו מציגה את פרטי הפוליסה לכל לקוח, את מס הרכב, מקור הגעה, נקודת מכירה, תאריך המכירה, מחיר וסוג ביטוח, מס סוכן	Fact	מספר סוכן מצויין לפרטי פוליסה שנסגרה באמצעות סוכן. מכיר הפוליסה חושב בהתאם לסוג הביטוח ולסוג הרכב.
Customer	EXCEL	כוללת את כל פרטי הלקוחות: ת"ז, שם, מין, סוג, הלקוח(חוזר/חדש), תאריך לידה, טלפון להתקשרות ועיר מגורים	Dim	לקוח חוזר- מי שרכש ביטוח גם באשתקד
Car	EXCEL	כוללת את פרטי רכבי הלקוחות: מס רכב, דגם, סוג, שנת ייצור, מס יד וצבע	Dim	
City	EXCEL	כוללת רשימת ערים את מספרם ושמותיהם.	Dim	
Agent	EXCEL	כוללת את פרטי הסוכנים: מס סוכן, שם סוכן, מגדר, תאריך לידה, 'עד מכירה ותאריך תחילת עבודה	Dim	יעד מכירה- לפי ביצועו בשנה שעברה
ArrivalSource	EXCEL	טבלה המתארת את דרכי הגעת הלקוחות לחברה אם זה דרך פייסבוק, אינסטגרם, חבר מביא חבר, פרסומות טלוויזיה או אתרי אינטרנט	Dim	מחיר לקמפיין הינו מחיר שנתי
PointOfSale	EXCEL	טבלה המתארת את נק' מכירת הפוליסה ללקוח כמו דרך המוקד דרך הסוכן או באמצעות אתר האינטרנט.	Dim	
InsuranceType	EXCEL	טבלה המתארת את סוגי הביטוחים שניתן לרכוש בחברה. צד ג' / מקיף או חובה	Dim	

מימדים

שם מימד	הערות
ממד סוכנים	מפתח ראשי: מספר סוכן
ממד סוג ביטוח	מפתח ראשי: מספר סוג ביטוח
ממד רכבים	מפתח ראשי: מספר רכב
ממד ערים	מפתח ראשי: מספר עיר
ממד לקוחות	מפתח ראשי: ת.ז לקוח
ממד נקודת מכירה	מפתח ראשי: מספר נקודת מכירה
ממד מקור הגעה	מפתח ראשי: מספר מקור הגעה

מדדים

שם מדד	חישוב	הערות
AgentSales	sum(if(NumPointOfSale=1, [PolicyPrice Nis (year)]))	סכימה של מחיר פוליסה עם תנאי
AgentTargets	sum(SalesTarget)	סכימה של יעדי סוכנים
TotalSales	sum([PolicyPrice Nis (year)])	סכימה של מחיר פוליסה
NumOfCustomers	count(CustomerId)	ספירה לפי ID
NumOfPolicies	count(PolicyNum)	ספירה לפי PolicyNum
NewCustomers	((CustomerId,'חדש'=CustomerType)if)count	ספירה לפי ID עם תנאי
ReturnCustomers	((CustomerId,'חוזר'=CustomerType)if)count	ספירה לפי ID עם תנאי
TotalCampaignPrice	sum(CampaignPrice)	סכימה של מחירי קמפיינים
Seniority	age(today(),StartWorkDate)	חישוב הפרש תאריכים

