

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
**«КОЛЛЕДЖ БАНКОВСКОГО ДЕЛА И ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ»**

Дипломная работа на тему:

**«ЦИФРОВОЙ МАРКЕТИНГ СТРАХОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ»**

Выполнил: Тимохов В.С.

Группа: 02 1-21

Руководитель дипломной работы: Славина М.В.

Санкт-Петербург

2023

# АКТУАЛЬНОСТЬ И ЦЕЛЬ РАБОТЫ

## Актуальность

- В условиях различного рода ограничений современным организациям стоит пересмотреть способы развития и разработать маркетинговую стратегию в сети Интернет. Цифровой маркетинг играет важную роль в современных страховых компаниях.

## Цель

- Предложить направления совершенствования цифрового маркетинга страховой организации ПАО «Росгосстрах», подразделение г. Санкт-Петербург.

# ЗАДАЧИ РАБОТЫ

Охарактеризовать понятие, цели и задачи цифрового маркетинга в организациях.

Описать основные инструменты современного цифрового маркетинга.

Изучить особенности использования цифрового маркетинга в страховых организациях.

Дать организационно-экономическую характеристику ПАО «Росгосстрах», подразделение г. Санкт-Петербург.

Провести анализ цифрового маркетинга и его эффективности в ПАО «Росгосстрах», подразделение г. Санкт-Петербург.

Предложить рекомендации по повышению эффективности цифрового маркетинга в ПАО «Росгосстрах», подразделение г. Санкт-Петербург.

# ХАРАКТЕРИСТИКА СТРАХОВОГО РЫНКА И ЭТАПЫ РАБОТЫ

- Объект анализа:

Организационно-экономические отношения, возникающие в процессе цифрового маркетинга организации сферы страхования на примере ПАО «Росгосстрах», подразделение г. Санкт-Петербург.

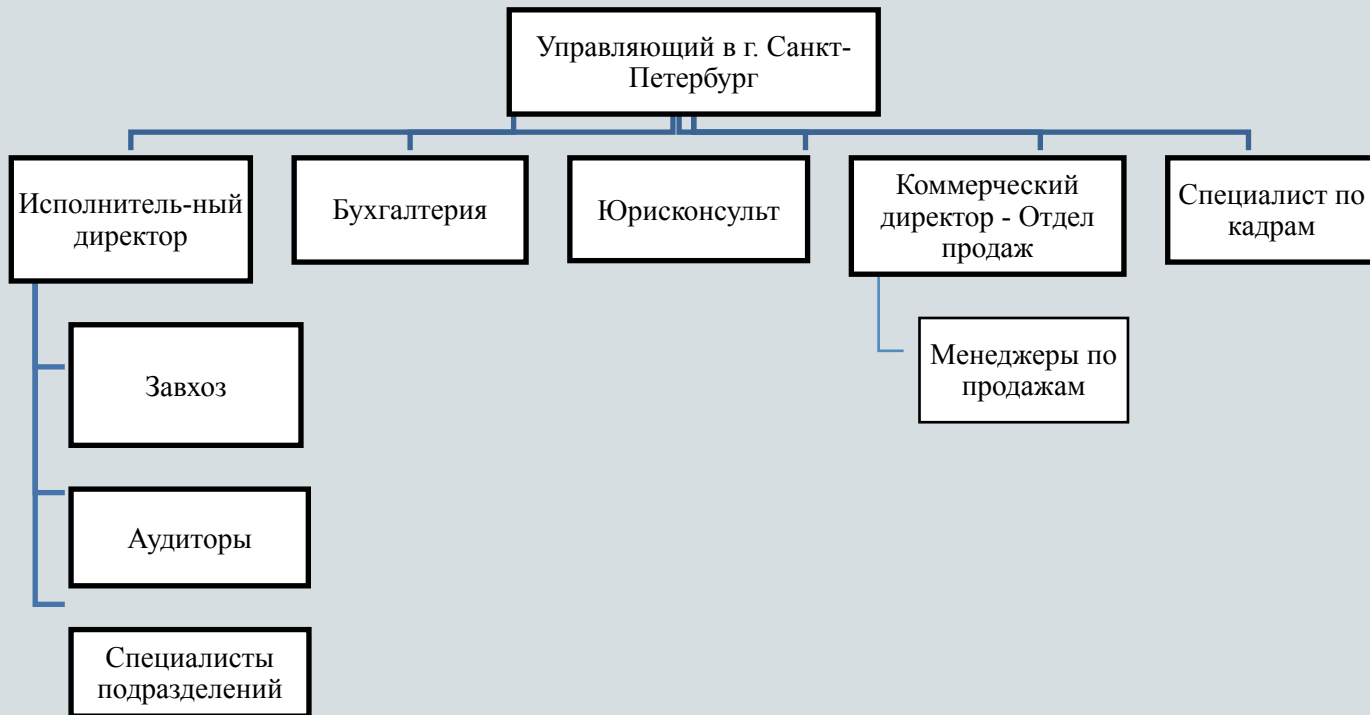
- Анализируемый период:

- 2020-2022 гг.

## Этапы работы:

1. Дать организационно-экономическую характеристику ПАО «Росгосстрах», подразделение г. Санкт-Петербург
2. Провести анализ цифрового маркетинга и его эффективности в ПАО «Росгосстрах», подразделение г. Санкт-Петербург.
3. Предложить рекомендации по повышению эффективности цифрового маркетинга в ПАО «Росгосстрах», подразделение г. Санкт-Петербург.

# ОРГАНИЗАЦИОННО-ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПАО «РОСГОССТРАХ», ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ Г. САНКТ-ПЕТЕРБУРГ

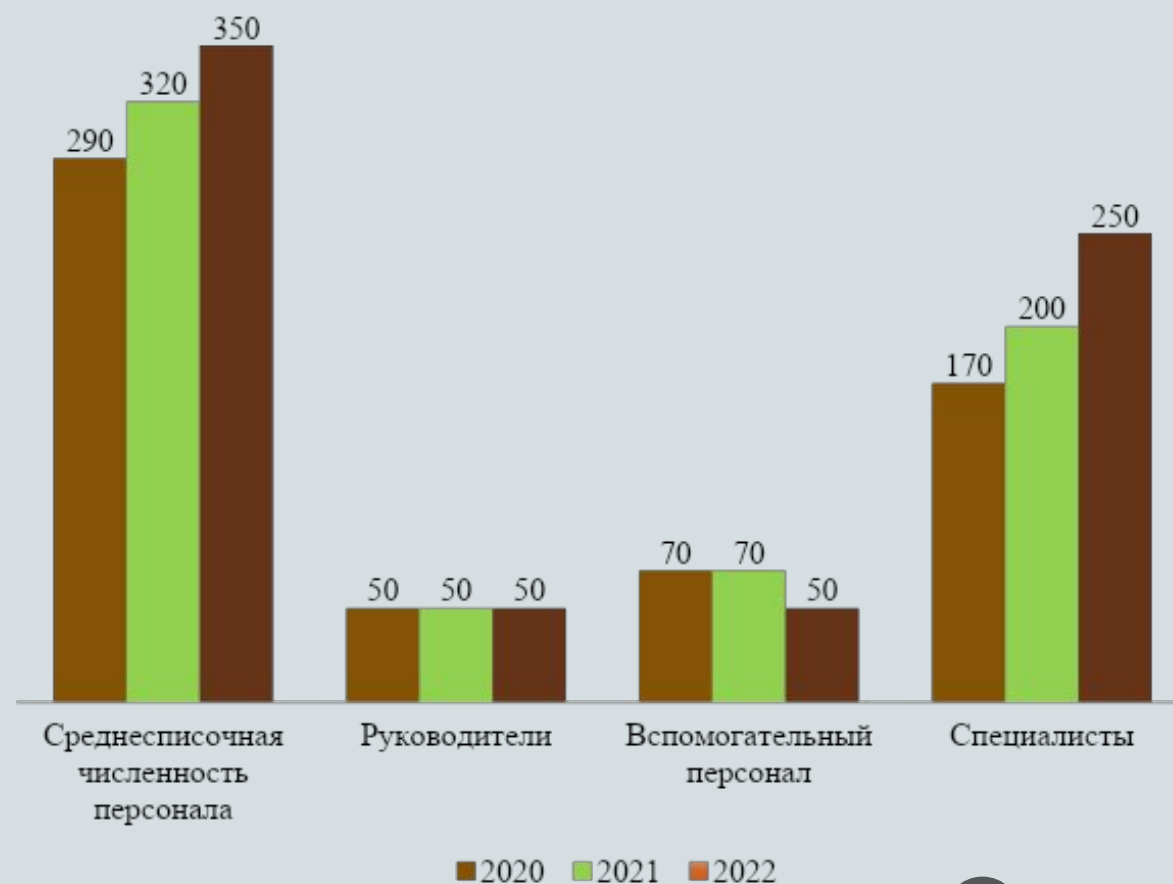


**ПАО СК «РОСГОССТРАХ»** – универсальная компания, головная компания в структуре крупнейшей российской страховой группы «Росгосстрах». Общество является системообразующей компанией Группы компаний «Росгосстрах», в которую также входят Общество с ограниченной ответственностью «Страховая компания «Росгосстрах Жизнь». Открытое акционерное общество «Негосударственный пенсионный фонд «РГС», Общество с ограниченной ответственностью «Росгосстрах-Медицина».

Рисунок 1 - Организационная структура ПАО СК «Росгосстрах» в г. Санкт-Петербург

## СТРУКТУРА СРЕДНЕСПИСОЧНОЙ ЧИСЛЕННОСТИ ПЕРСОНАЛА ПАО СК «РОСГОССТРАХ» В Г. САНКТ-ПЕТЕРБУРГ

Показатель	2020г.	Удельный вес, %	2021 г.	Удельный вес, %	2022 г.	Удельный вес, %	Абсолютное отклонение 2022 к 2020	Изменение в структуре 2022 к 2020
Среднесписочная численность персонала, чел. В том числе:	290	100	320	100	350	100	60	120,7
- руководители	50	17,24%	50	15,63%	50	14,29%	0	-2,96%
- вспомогательный персонал	70	24,14%	70	21,88%	50	22,86%	10	-1,28%
- специалисты	170	51,72%	200	56,25%	250	54,29%	40	2,56%



# АНАЛИЗ ЦИФРОВОГО МАРКЕТИНГА И ЕГО ЭФФЕКТИВНОСТИ В ПАО «РОСГОССТРАХ», ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ Г. САНКТ-ПЕТЕРБУРГ

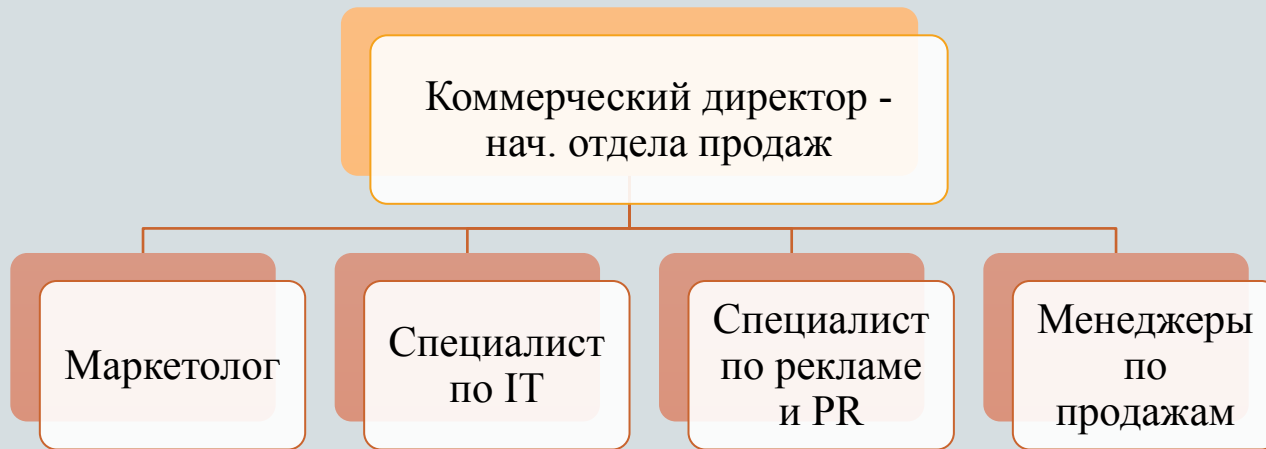
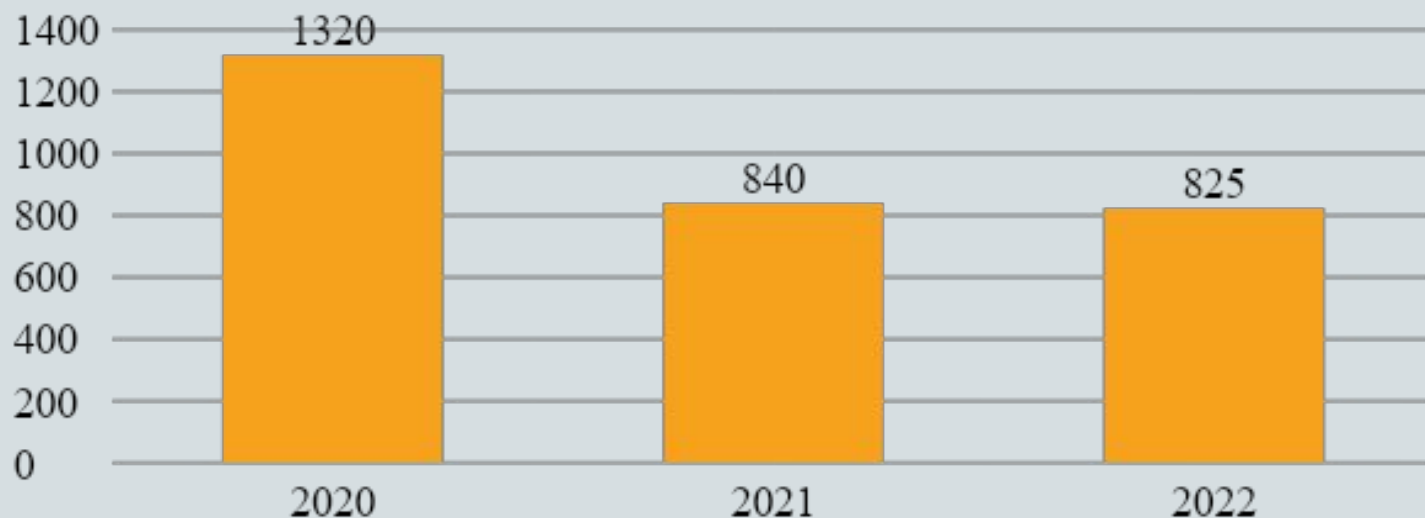


Рисунок 2 - Организационная структура отдела продаж ПАО СК «Росгосстрах»  
в г. Санкт-Петербург

Маркетинговой деятельностью в ПАО СК «Росгосстрах» в г. Санкт-Петербург занимается коммерческий директор, возглавляющий и отдел продаж.

## ДИНАМИКА СУММЫ ВЫДЕЛЕННЫХ СРЕДСТВ НА ПРОДВИЖЕНИЕ ТОВАРОВ И УСЛУГ ПАО СК «РОСГОССТРАХ» В Г. САНКТ-ПЕТЕРБУРГ.



ПАО СК «РОСГОССТРАХ» в г. Санкт-Петербург выделяет незначительные, по сравнению с иными затратами, средства на маркетинг и продвижение услуг. Более того, в 2020-2022 гг., когда необходимо было наращивать онлайн и интернет-присутствие, в т.ч. в социальных сетях, исследуемая организация сократило финансирование маркетинга и рекламы



## ДИНАМИКА КОЛИЧЕСТВА ПОСЕЩЕНИЙ САЙТА В 2020-2022 ГГ.

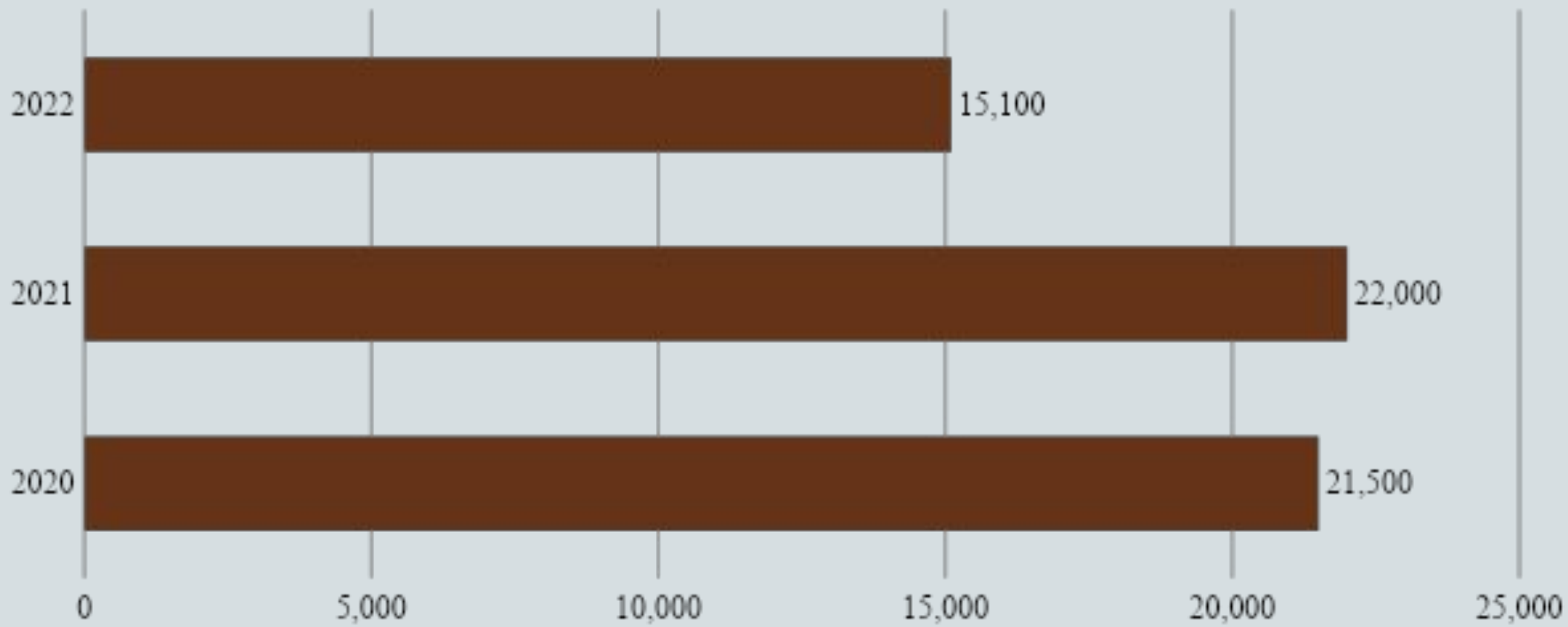


Рисунок 3 - Динамика количества посещений сайта в 2020-2022 гг., тыс. ед.

## СРАВНЕНИЕ ПАО СК «РОСГОССТРАХ» С ОСНОВНЫМИ КОНКУРЕНТАМИ В РАМКАХ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ В СЕТИ ИНТЕРНЕТ

Таблица 1 - Сравнение ПАО СК «Росгосстрах» с основными конкурентами в рамках представления в сети Интернет

Показатель	Организация		
	ПАО СК «Росгосстрах» в г. Санкт-Петербург	ПАО САО «ВСК»	ПАО «АльфаСтрахование»
Наличие корпоративного сайта	+	+	+
Среднемес. посещаемость сайта, тыс. посетителей	630	710	725
Информация о стоимости услуг (прайс-лист)	+	+	+
Онлайн-общение с клиентами	-	+	+
Новости на сайте и их обновляемость	+	+	+
Указание лицензий и т.п.	+	+	-
Контакты для обратной связи или справок	+	+	+



Рисунок 4 - Распределение веса факторов при выборе клиентами компании ПАО СК «Росгосстрах» в г. Санкт-Петербург, %

## РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОВЫШЕНИЮ ЭФФЕКТИВНОСТИ ЦИФРОВОГО МАРКЕТИНГА В ПАО «РОСГОССТРАХ», ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ Г. САНКТ-ПЕТЕРБУРГ

- изменить текст любого из входящих в нее объявлений, чтобы повысить их кликабельность;

- добавить в объявление контактную информацию или изменить ее;

- добавить в объявление быстрые ссылки или изменить их;

- добавить к объявлениям изображения, чтобы сделать их более заметными при показах в Рекламной сети Яндекса;

- добавить в кампанию новые объявления;

- воспользоваться автофокусом для автоматического уточнения ключевых фраз для повышения CTR;

- подписаться на SMS-уведомления об остатке средств на счету рекламной кампании;

- указать в объявлении цены и возможности доставки товаров.

С учетом выявленных проблем, для совершенствования продвижения услуг ПАО СК «Росгосстрах» в г. Санкт-Петербург в 2023г. предлагается сосредоточиться на прямом маркетинге-цифровом маркетинге. Предлагается реализовать рекламную кампанию в сети Интернет и провести иные мероприятия по части повышения эффективности стратегии цифрового маркетинга ПАО СК «Росгосстрах» в г. Санкт-Петербург.

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Организационная структура ПАО СК «Росгосстрах» в г. Санкт-Петербург относится линейно-функциональному типу. Среднесписочная численность персонала ПАО СК «Росгосстрах» в г. Санкт-Петербург в 2022 году при сравнении с 2021 годом возросла на 60 чел. В структуре персонала значительных не произошло. Наибольший удельный вес, как и ранее, занимают специалисты с удельным весом в 2022 году 54,29%.

Важное место в маркетинговой и PR-деятельности занимает Интернет-маркетинг. В частности, для ПАО СК «Росгосстрах» в г. Санкт-Петербург важным способом привлечения внимания является собственный сайт. По сравнению с основными конкурентами сайт ПАО СК «Росгосстрах» в г. Санкт-Петербург отстает по параметрам среднемесячной посещаемости, наличии информации о стоимости услуг (прайс-лист), возможности онлайн-общения с клиентами.

Для повышения эффективности интернет маркетинга предлагается реализовать рекламную кампанию в сети Интернет и провести иные мероприятия в рамках интернет-маркетинга ПАО СК «Росгосстрах» в г. Санкт-Петербург. Рекламный бюджет согласно расчетам составит 215 тыс. руб. Ответственный за разработку рекламной кампании в рамках стратегии интернет-маркетинга - начальник отдела продаж. Период реализации стратегии и проведения рекламной кампании: 01.07-31.10.2023г.