



CASE STUDY

Jak Q Broker

poukładał proces sprzedaży
dzięki Livespace

O firmie Q Broker

Q Broker jest niezależną firmą brokerską, na co dzień wspierającą małe i duże biznesy w uzyskaniu ochrony ubezpieczeniowej po optymalnych kosztach. Jej współzałożyciel, Kamil Truszkowski, zdobył bogate doświadczenie w strukturach największych polskich ubezpieczycieli, aż wreszcie, w lutym 2016 roku, zdecydował się wykorzystać je przy prowadzeniu własnej firmy. Oprócz zdolności tworzenia dobrego biznesplanu, Kamil miał też w sobie charakter zde-terminowanego sportowca. Swego czasu realizował pasję nie tylko czynnie uprawiając sport, ale również zarządzając dużym klubem tenisowym. Z kortu wyniósł cenną lekcję, że należy od razu uderzać celnie. Umiejętnie wycelował w niszę: ubezpieczenia dla firm, w oparciu o abonamentowy model biznesowy. I trafił – w ciągu 2 lat Q Broker pozyskał już 200+ stałych klientów oraz stał się jednym z najszybciej rozwijających się brokerów w Polsce.

Wyzwanie

Za sukcesem każdej firmy stoją **właściwi ludzie**. Kamil tworząc wizję swojego biznesu, dołożył do tego jeszcze jeden element: **właściwy system**. Chciał znaleźć narzędzie, które pozwoli **wiernie odtworzyć** rozrysowany **proces sprzedaży** oraz **pomoże nadzorować jego przebieg, i tym samym uniknąć mikrozarządzania**.

Przejęcie kontroli nad procesem już na samym początku miało **zapewnić firmie mocny start i zminimalizować ryzyko** strat poniesionych w wyniku prowadzenia chaotycznych działań.

Q Broker:



Ubezpieczenia dla firm



200+ klientów



400+ rozmów dziennie

Proces decyzyjny

Na etapie poszukiwań odpowiedniego systemu Kamil przetestował kilka popularnych narzędzi, aż wreszcie trafił na Livespace – doceniany w rankingach jako **solidny i jednocześnie przyjazny użytkownikowi CRM**.

Najpierw umówił się na prezentację online, a następnie zdecydował się na 14-dniowy test narzędzia. Livespace od razu przekonał go do siebie **intuicyjnym interfejsem**, który wieloma funkcjami nawiązuje do znanych mediów społecznościowych. Kokpit bardziej przypominał Kamilowi tablicę Facebooka niż skomplikowane systemy, które znał z korporacji.

Zdecydowanie na korzyść przemawiał również przejrzysty podział procesu sprzedaży, który **ułatwia przebieg pracy w zespole i pozwala uniknąć zbędnego ingerowania w każdy krok handlowców**. W końcu to główne założenie Livespace: **poukładać pracę zespołu sprzedaży, tak by każdy znał swój kolejny krok do wygrania zlecenia**.

”Moim największym wyzwaniem jest maksymalna wydolność na każdym etapie sprzedaży. Dlatego wprowadziłem wyraźny podział procesu, a każdy handlowiec realizuje się w roli, w której czuje się najskuteczniejszy. Livespace pozwala mi zaprojektować ścieżkę działań, a moim handlowcom – sprawnie przejść z punktu A do B.”



KAMIL TRUSZKOWSKI
VICE PREZES ZARZĄDU
& CO-OWNER Q BROKER

Rozwiązania

Wszystkie dane o kontakcie w jednym miejscu

W Q Broker każdy handlowiec ma przypisaną rolę, w ramach której rozwija swoje umiejętności. Proces sprzedaży przypomina sztafetę: kolejny zawodnik może wystartować dopiero po ukończeniu odcinka przez poprzedniego. Nad realizacją jednej transakcji

pracuje zatem kilku sprzedawców, a każdy po wykonaniu swojego zadania przekazuje pałeczkę dalej.

Livespace ułatwia przebieg tego procesu, umożliwiając przekazanie działań nad pozyskaniem klienta osobie odpowiedzialnej za kolejny etap. Dodatkowo wszystkie dane o kontakcie, historia korespondencji oraz dodatkowe notatki zebrane są na karcie klienta, co **usprawnia przepływ informacji w zespole**.

The screenshot displays the Livespace CRM interface for a client named Julia Dobrowolska. The interface is organized into several sections:

- Client Profile (Left):** Shows the name Julia Dobrowolska, her role as Director of Marketing at Jabtko sp z o.o., and her contact information: phone (+48 505 324 234) and email (julia.dobrowolska84@gmail.com). It also lists the user Jan Kowalski who is observing the client, along with a group 'TOP 50 + Grupa' and a tag '+ Tag'.
- Message (Center):** A message from Jan Kowalski dated 25 kwietnia (April 25th) with the subject 'Oferta na stronę WWW i kampanię'. The message content reads: 'Pani Julio! załączam ofertę. Mam nadzieję, że odpowiada na Pani potrzeby :) Proponuję spotkanie, żeby ją omówić w następną piątek. Będę dzwonił w tej sprawie do ustyszenia, Janek'. There is a 'czytaj więcej' (read more) link.
- Tasks (Right - Zadania):** A list of tasks with due dates: 'Telefon w sprawie oferty Jabtko sp z o.o.' due 28 kwi (April 28th) and 'Prezentacja oferty u klienta Jabtko sp z o.o.' due 1 maj (May 1st).
- Opportunities (Right - Szanse sprzedaży z tą osobą):** A list of sales opportunities, including 'Przebudowa strony www i kampania'.
- Products (Right - Produkty):** A table showing product costs:

Kampania Google AdWords	5 000,00
Serwis internetowy	40 000,00
Suma (PLN)	45 000,00

Przejęcie pełnej kontroli nad procesem

Prezes Q Broker od początku chciał uniknąć mikrozarządzania w swojej organizacji, a Livespace tylko mu w tym pomógł. Panel administratora umożliwia dokładnie to, na czym chciał się skoncentrować: **planowanie procesu sprzedaży i monitorowanie wyników całej firmy**. Livespace wspiera samodzielność handlowców i jednocześnie nadaje ich działaniom pewne ramy, dbając o to, aby wykonane zostały wszystkie kroki przybliżające ich do wygrania sprzedaży.

” Zarządzać można albo nakazowo, albo systemowo. Ja wybrałem tę drugą opcję i osiągnąłem skuteczność działań sprzedażowych w Q Broker na poziomie 30%. Jak? Przejąłem kontrolę nad procesem sprzedaży, a system Livespace - nad pracą moich handlowców.”



KAMIL TRUSZKOWSKI
VICE PREZES ZARZĄDU
& CO-OWNER Q BROKER

Integracja poczty e-mailowej

Zespół Q Broker przyznaje, że odkąd korzysta z Livespace, rzadko zdarza im się zaglądać do skrzynki e-mailowej. Wszystko za sprawą integracji poczty z CRMem i dostępności gotowych szablonów

maili, znacznie przyspieszających m.in. umawianie spotkań. Teraz **komunikacja z klientem odbywa się z jednego miejsca**: Livespace umożliwia wysyłanie wiadomości, planowanie całych sekwencji e-maili i ich automatyczną wysyłkę, a także zapewnia łatwy dostęp do historii korespondencji.

The screenshot displays the Livespace CRM interface. On the left, there is a profile card for Julia Dobrowolska, Director of Marketing at Jabłko sp z o.o., with contact details and a photo. The main area shows a contact profile for Jan Kowalski, currently active. A 'ZAPLANOWANIE' (Scheduling) section displays a sequence of four emails: 'Krok 1, dzień 1' (today), 'Krok 2, dzień 4' (Monday), 'Krok 3, dzień 7' (Wednesday), and 'Krok 4, dzień 10' (Friday). The 'HISTORIA KONTAKTU' (Contact History) section is partially visible at the bottom. On the right, there are sections for 'Zadania' (Tasks) with two items, 'Szanse sprzedaży z tą osobą' (Sales Opportunities) with one item, and 'Produkty' (Products) with a table of items and their values.

Produkt	Wartość
Kampania Google AdWords	5 000,00
Serwis internetowy	40 000,00
Suma (PLN)	45 000,00

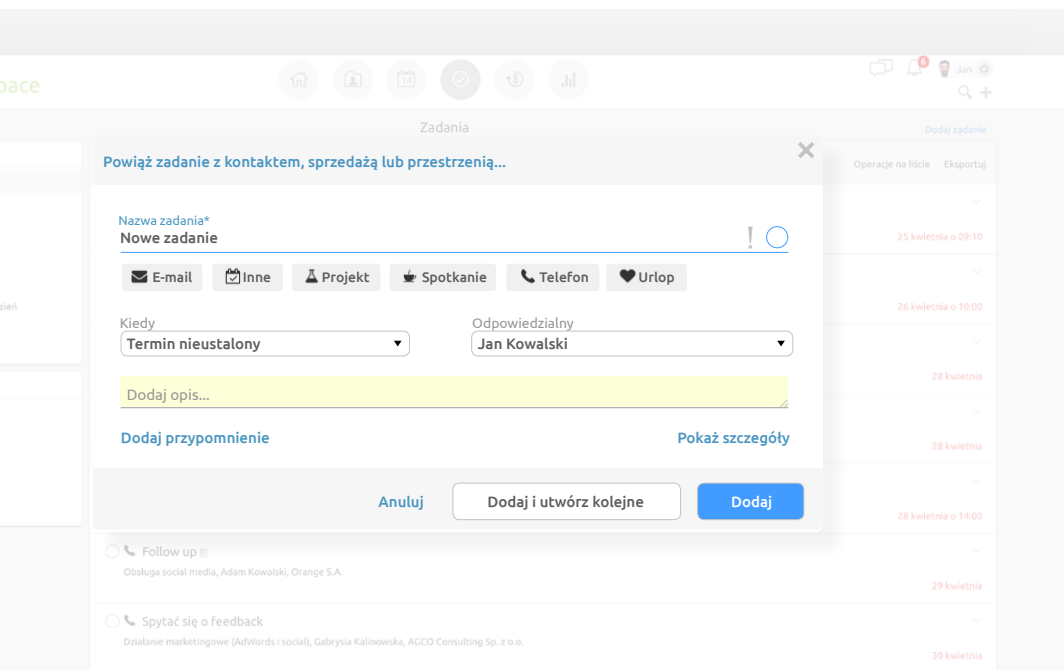
Automatyczne przydzielanie zadań

W Q Broker funkcjonują 3 podstawowe procesy sprzedaży. Aby każdy z nich zakończył się wygraną, konieczna jest realizacja poszczególnych zadań. W Livespace wystarczy wyznaczyć je raz i zakwalifikować jako obowiązkowe do wykonania. Podczas gdy handlowiec otwiera nową szansę sprzedaży, zadania zostają automatycznie do niej przypisane, a ten od razu wie, jakie działania powinien podjąć. Nie tylko oszczędza to czas, ale eliminuje również ryzyko pominięcia ważnego kroku.

Integracja z Daterą

Pierwszy etap procesu sprzedaży w Q Broker opiera się na cold callingu. W 99% przypadków jeden telefon nie wystarcza – trzeba wykonać ich kilka, często w różnych odstępach czasu. Dzięki integracji z Daterą, w historii kontaktu w Livespace dostępny jest także zapis rozmów telefonicznych. Handlowiec nie musi pamiętać wszystkich szczegółów rozmowy – teraz może szybko ją odsłuchać. Jest to również przydatne w sytuacji, kiedy kontakt musi przejąć ktoś inny.

Efektywność cold callingu w Q Broker jest wyjątkowo wysoka: przy wsparciu Livespace każdy sprzedawca wykonuje ponad **40 połączeń dziennie**.



0 Livespace

Livespace to najlepszy CRM do poukładania pracy zespołu sprzedaży, tak by każdy znał swój kolejny krok do wygrania zlecenia.

Chcesz dowiedzieć się, jak sprawdzi się w Twojej firmie?

[Wypróbuj](#)

Zaufali nam

 na:temat

 skycash

 ANTYWEB

 RUCH

 ICP GROUP

 PIXERS
wall's otaku

 MARKETER+

 e-point