

Страховой Дом ВСК занял третье место в рейтинге доступности и качества телефонного обслуживания среди крупнейших страховых компаний в 2021 году, улучшив свой прошлогодний результат на пять позиций, говорится в исследовании NAUMEN.

NAUMEN проводит анализ контакт-центров российских страховщиков ежегодно с 2015 г. В его основу ложится обзвон операторов аутсорсингового call-центра ГРАН по методу Mystery Calling. В 2021 году сотрудники компании совершили 2070 тестовых звонков в 69 контактных центров российских страховых организаций. Каждому страховщику было выполнено по 30 звонков. При соединении с оператором задавались контрольные вопросы нейтрального характера.

Общий уровень доступности call-центров определялся как доля вызовов, принятых до 90 секунды. Согласно анализу, он составил 76%, что на 1% ниже уровня прошлого года. При этом доля вызовов, принятых в течение 20 секунд, выросла за год с 56% до 60%. При расчете показателя качества учтены звонки, в ходе которых удалось соединиться с оператором и задать ему один из контрольных вопросов. Если ответ на контрольный вопрос был получен, в карточке вызова делалась отметка «консультация предоставлена».

Дополнительно фиксировалось, был ответ получен на первой или на второй линии. В 2021 году общий уровень качества составил 75%, что на 5% выше прошлого года. ВСК вошла в первую исследовательскую группу крупнейших страховых организаций. Компания набрала 0,814 балла, что позволило занять 3 место в рейтинге и улучшить прошлогодний результат на пять позиций. Страховщик получил класс доступности и качества «В», по которому один из показателей составляет меньше 80%, но выше 75%.

«Наш контакт-центр помогает клиентам выбрать оптимальную программу страхования, рассчитать ее стоимость и заключить или продлить полис дистанционно. Страховой Дом ВСК использует омниканальное обслуживание. Для обращений в компанию наши клиенты могут воспользоваться как привычным звонком для решения своих вопросов, так и удобным для них мессенджером WhatsApp или Telegram. Также мы оперативно

реагируем на обращение клиентов в социальных сетях. Такая открытость позволяет компании постоянно улучшать качество обслуживания, а клиенту чувствовать нашу защиту в сложных ситуациях», — отметил Максим Кирсанов, руководитель контакт-центр Страхового Дома ВСК.

«В пандемийное время дистанционное обслуживание вышло на первые строчки. Но даже на фоне растущего количества обращений, проделав масштабную работу по его разделению на целевые потоки звонков – мы достигли эффекта сокращения клиентского пути и смогли улучшить прошлогодние показатели, войдя в тройку лидеров. Сократив клиентский путь получения информации в среднем на 30%, мы добились стабильности целевых значений уровня сервиса. По итогам 10 месяцев 2021 года сотрудники контакт-центра уже обработали более 1 000 000 звонков, 77% звонков были приняты не позднее 20 секунд ожидания ответа на линии», — отметила Ольга Цыплакова, руководитель Федерального сервисного центра Страхового Дома ВСК.

Википедия страхования