

Проект автоматизации продающего контакт-центра Страхового Дома ВСК на базе low-code платформы BPMSoft, разработанной российской ИТ-компанией «ЛАНИТ Омни», стал победителем престижного ежегодного конкурса «Проект года» в номинации «Лучшая low-code платформа для бизнес-задач». Награда присуждается от сообщества лидеров цифровой трансформации Global CIO.

Внедрение новой CRM-системы позволило страховой компании ускорить процессы оформления полисов и улучшить клиентский опыт. Миграция на новое ПО была проведена за шесть месяцев, в результате были автоматизированы рабочие места более 400 сотрудников Активного контакт-центра и Управления клиентского сервиса.

Благодаря новой CRM-системе значительно увеличилась пропускная способность контакт-центра при сохранении высокого качества обслуживания. Работая в единой системе, менеджеры получили доступ к детальному цифровому профилю клиента, что обеспечило максимально персонализированное взаимодействие и обработку 99% всех входящих обращений в течение двух минут. При этом поиск и слияние дублирующей информации теперь происходит в автоматическом режиме. Также до 20 секунд сократилось время дозвона до оператора, а количество пропущенных звонков снизилось в два раза.

В рамках проекта были внедрены новые каналы коммуникации с клиентом с высоким уровнем SLA: как через популярные мессенджеры WhatsApp, Viber, Telegram, так и в мобильном приложении «ВСК Страхование» с использованием чат-бота. Благодаря этому сократился клиентский путь и повысился уровень удовлетворенности, что положительно сказалось как на лояльности клиентов, так и на росте дополнительных продаж страховых продуктов.

«Перед нами стоит стратегическая задача по созданию благополучия для клиентов ВСК. Платформа BPMSoft – один из инструментов ее реализации. Мы получили мощную инновационную технологию для конкурентного развития клиентского обслуживания и оптимизации внутренних производственных процессов. Производительность

сотрудников выросла более чем на 30%, а время обработки звонков сократилось на 30 секунд. Как итог, уровень удовлетворенности клиентов вырос с 4 до 4,7 баллов по 5-балльной шкале. На этом мы не останавливаемся и продолжаем развивать и улучшать цифровые сервисы ВСК», — отметил Максим Кирсанов, Руководитель Активного контакт-центра Страхового Дома ВСК.

Википедия страхования