



*В Customer Service Russia Forum 2013, организованном Global Forum, приняли участие более 100 экспертов в сфере построения долгосрочных отношений с клиентами. Алена Букашкина, директор департамента клиентского сервиса СК «PPF Страхование жизни», стала одним из спикеров конференции.*

В рамках своего выступления Алена Букашкина поделилась опытом построения клиентоориентированной страховой компании и рассказала о том, каких результатов компания смогла добиться благодаря использованию системного подхода. Департамент клиентского сервиса СК «PPF Страхование жизни» объединяет 6 ключевых подразделений: андеррайтинг, администрирование договоров, сопровождение продающих подразделений, урегулирование убытков, контакт-центр, делопроизводство.

Алена Букашкина: «Я уверена, что в сфере страхования профессиональная работа подразделений, отвечающих за клиентский сервис, – это залог уверенности клиента в своем настоящем и будущем. Поэтому мы постоянно повышаем уровень обслуживания, внедряя новые технологии и усовершенствуя стандарты качества. В 2011 году мы запустили масштабную программу, направленную на повышение качества обслуживания внешних клиентов – страхователей и застрахованных, и внутренних – представителей продающих подразделений компании.

Одно из наших достижений – это сокращение сроков работы с обращениями по страховым событиям. По итогам 2012 года более 80% решений по заявленным страховым случаям были приняты в течение 2 календарных дней с момента предоставления полного комплекта документов. На все запросы от клиентов мы ответили не позже чем через 16 рабочих часов с момента получения сообщения.

Другой, не менее значимый результат – это расширение перечня способов связи с компанией и повышение роли контакт-центра в цепи взаимоотношений страховщика и клиента. Приведу цифры: специалисты собственного колл-центра компании в течение 2012 года ответили на 156700 звонков, время которых составило 8373 часа 23 минуты 24 секунды. Мы отправили нашим клиентам 159000 писем и 1241331 sms. Все это время мы предоставляли подробные консультации по договорам страхования и конкретным программам, информировали клиентов о важных датах и статусе урегулирования

страховых событий.

Несмотря на наши успехи, мы не планируем останавливаться на достигнутом. Наша цель – сохранить близкие отношения с каждым из наших клиентов на протяжении всего срока действия договора, который может достигать несколько десятков лет».

Источник: [Википедия страхования](#) , 06.06.13