

Для обеспечения бесперебойного потока входящих телефонных звонков в любых ситуациях страховая компания «Сбербанк страхование» открыла дополнительный контакт-центр. Теперь, в дополнение к уже обслуживающему компанию контакт-центру, расположенному в Волгограде, у страховщика появился еще один контакт-центр в Костроме.

Новый контакт-центр также будет принимать звонки от страхователей, потенциальных клиентов и партнеров, консультировать по вопросам, связанным с заключением, сопровождением и расторжением договоров страхования, в том числе по статусам рассматриваемых убытков. Помимо этого, операторы контакт-центра будут сами звонить клиентам, предоставлять информацию по интересующим клиентов вопросам, по статусу рассматриваемых заявлений в рамках пост-продажного обслуживания или по урегулированию убытков.

В условиях растущей конкуренции на страховом рынке существенно возрастает значимость поддержания высокого уровня лояльности клиентов и необходимость максимально оперативно отвечать на звонки клиентов. Открытие дополнительного контакт-центра, и, соответственно, увеличение количества операторов позволит удерживать показатель времени ожидания ответа на звонок на уровне не более 20 секунд даже при резком росте количества обращений.

«Необходимость в открытии второго контакт-центра обусловлена, прежде всего, быстро растущим бизнесом компании и заботой о действующих и потенциальных клиентах. Время дозвона в компанию сократится, и мы станем ближе к потребителю наших услуг. Ежемесячно в контакт-центр СК «Сбербанк страхование» поступает от 53 000 до 57 000 звонков, в день их количество может достигать 1 900. Это серьезный объем, поэтому дополнительный контакт-центр позволит разгрузить поток звонков. Какое бы надежное оборудование или его защита не использовались, всегда нужно быть готовым к форс-мажорным обстоятельствам, например, к сбою в работе технического оборудования или провайдера линии связи, отключению электроэнергии и т.д. У наших контакт-центров разные провайдеры и они находятся в разных городах. Если у одного провайдера произойдет сбой, второй сможет полностью заменить его. Теперь, когда контакт-центры станут взаимозаменяемы, мы будем на связи с клиентами в любых обстоятельствах по телефону 8 800 555 555 7», — говорит Василий Александров, Операционный директор страховой компании «Сбербанк страхование».

Источник: Википедия страхования, 14.05.2018