

Согласно ежегодному исследованию доступности и качества сервиса NAUMEN, страховая компания ЭРГО показала отличные результаты обслуживания в контакт-центре.

Среднее время ответа на обращение клиента в российских страховых компаниях составило 38 секунд, что быстрее, чем в США (60 секунд) и Великобритании (41 секунда).

Исследование NAUMEN проводится ежегодно начиная с 2015 года. Его основу составляет массовый обзвон по методу Mystery Calling, В 2019 году было сделано более 2 тысяч исходящих звонков в контакт-центры 76 страховых компаний.

Источник: Википедия страхования, 21.11.2019