

## Абсолют Страхование вновь в числе лидеров по доступности и качеству телефонного обслуживания

В начале декабря 2025 года компания Naumen представила результаты XI ежегодного исследования клиентского сервиса — Insurance Contact Center Rank 2025. В выборку вошли 55 страховых компаний — лидеров по объёму собранных премий; компании были разделены на три группы по размеру премий.

По результатам исследования компания «Абсолют Страхование» улучшила свои позиции и поднялась на одну строчку выше прошлогоднего результата. Сегодня она входит в число лидеров по доступности и качеству телефонного обслуживания, заняв второе место в своей группе.

Согласно полученным данным, в 2025 году отрасль демонстрирует рост доступности телефонного сервиса: средняя доступность достигла 85%. При этом половина звонков принимается в течение шести секунд, а 82% вопросов решаются с первого обращения.

«Телефония — один из самых важных каналов коммуникации для наших клиентов. Мы стремимся отвечать на звонки максимально быстро, чтобы человек уже в первые секунды получал необходимую помощь. Внимательно выстраиваем процесс обработки обращений, обучаем сотрудников и внедряем технологии, которые позволяют сокращать время ожидания и повышать точность консультаций», — рассказала руководитель управления клиентского сервиса «Абсолют Страхование» Анна Дубровская.

Naumen — российский разработчик программного обеспечения и облачных решений, специализирующийся на системах управления контакт-центрами и клиентскими сервисами. В числе ключевых направлений — анализ и исследование качества клиентского обслуживания, омниканальные контакт-центры и автоматизация процессов.