

Группа компаний NAUMEN – российский вендор ПО и облачных сервисов, технологический партнер в цифровой трансформации для компаний и органов власти. NAUMEN предлагает решения в области управления цифровой инфраструктурой, клиентскими коммуникациями и сервисом.

По результатам ежегодного исследования NAUMEN, компания возглавила топ крупнейших российских страховщиков, существенно опередив конкурентов по уровню телефонного обслуживания клиентов.

Группа компаний NAUMEN на протяжении нескольких лет собирает и анализирует данные страховых компаний о доступности и качестве обслуживания в голосовых и текстовых каналах коммуникаций с клиентами.

В ходе нынешнего исследования было совершено свыше 2 тысяч исходящих звонков в контакт-центры 71 ведущей розничной страховой компании. Основной целью анализа стало измерение времени ожидания соединения с оператором и оценка качества ответов на контрольные вопросы.

По результатам исследования все страховые компании были про-ранжированы. Место каждой в рейтинге определялось интегральным показателем, рассчитанным как сумма значений отдельных показателей доступности и качества, умноженных на их вес. Наибольшее значение имели доля вызовов, принятых до 20-й секунды ожидания ответа оператора, и доля консультаций, полученных на первой линии. В итоге РЕСО-Гарантия был присвоен высший класс доступности и качества в части телефонного обслуживания клиентов – А+.

Это стало возможно, в том числе благодаря тому, что в 2020 году компания модернизировала контакт-центр на базе платформы Naumen Center, что позволило оптимизировать работу более 200 операторов центра поддержки клиентов из Москвы и Санкт-Петербурга, а также сотрудников медицинского контакт-центра.

Обновленная платформа обеспечивает стабильную работу контакт-центров РЕСО-Гарантия в круглосуточном режиме. Используя инструменты единого рабочего окна со встроенными анкетами, операторы консультируют клиентов по всем услугам компании, принимают заявления о страховых случаях по автострахованию и обеспечивают клиентам оперативное получение помощи по ДМС. При обращениях за медицинской помощью оператор Центра медицинской поддержки РЕСО-Гарантия может связаться с медиками или специалистами экстренных служб и вернуться к разговору с решением проблемы клиента. Для защиты персональных данных номера телефонов застрахованных скрыты.

С учетом разнообразия предлагаемых страховых услуг, предоставляемых РЕСО-Гарантия, а также большого количества корпоративных клиентов в системе реализованы гибкие настройки продолжительности хранения аудиозаписей разговоров по отдельным проектам. Это позволяет автоматически удалять записи с истекшим сроком хранения, освобождая место для новых звонков.

Начальник отдела телекоммуникаций Управления информационных технологий РЕСО-Гарантия Роман Полонский отметил, что «новая коммуникационная платформа обеспечивает работу телефонии, прием и обработку обращений по другим каналам (e-mail, SMS, мес-сенджеры), а включенный в нее компонент Omni-Channel позволяет

проводить сплошную аналитику всех этих данных. Компания получила единое решение для обслуживания обращений клиентов с использованием самых современных способов коммуникации. Интерфейс программы и взаимодействие с системой упрощены, что позволяет сотрудникам реже обращаться за помощью к IT-специалистам. Так сокращаются сроки решения задач, и благодаря этому клиенты получают более качественный сервис».

Высоко оценил новую систему и начальник Управления информационной поддержки РЕСО-Гарантия Артем Мазур: «Во время пандемии новая платформа нас просто спасла — мы оперативно перевели всех операторов на дистанционную работу, сделав ее абсолютно прозрачной. У нас не было ни дня, когда результат был бы ниже, чем в «мирное» время. Качество работы контакт-центра и клиентский сервис РЕСО-Гарантия оказались на очень высоком уровне».

Как отметил Андрей Зайцев, директор департамента контакт-центров и роботизированных систем NAUMEN: «В 2020 году мы проанализировали работу контакт-центров 71 страховой компании и были приятно удивлены, что коллеги из РЕСО-Гарантия показали одни из самых высоких результатов — более 93% звонков было принято в течение 90 секунд, а консультация при первом обращении оказана в 90% случаев. Компания задает высокие стандарты для отрасли, и мы надеемся, что этому будет способствовать и наше сотрудничество».

Источник: Википедия страхования, 14.01.2021