

*Компания NAUMEN представила результаты исследования доступности и качества обслуживания в контакт-центрах страховых компаний в 2015 году, проведенного совместно с аутсорсинговым call-центром «ГРАН».*

В рамках данного исследования группа операторов аутсорсингового call-центра «ГРАН», работающего на платформе Naumen Contact Center, произвела около 2000 звонков на горячие линии 65 страховых компаний. Исследуемые организации были разделены на три группы по размеру уставного капитала: свыше 10 млрд рублей – 14 страховщиков, от 1 млрд до 10 млрд рублей – 34 и менее 1 млрд рублей – 17 страховых компаний. Все результаты звонков фиксировались в статистике системы Naumen Contact Center.

На каждый из телефонных номеров базы обзвона страховщиков ежедневно в течение недели выполнено по три серии тестовых звонков: в утренние, дневные и вечерние часы. В ходе обзвона в системе фиксировалось время ожидания ответа на линии, после установления соединения сотрудникам контакт-центров страховых организаций задавались контрольные вопросы с целью выявления быстроты и качества консультирования по типовым страховым продуктам и услугам. Все данные, включая записи разговоров, сохранялись в системе. Собранная статистическая информация в отчете представлена в разных срезах (по конкретной организации, по группам, по времени суток и т.д.).

Согласно полученным данным, в среднем успешными оказались 70% звонков (ожидание ответа оператора на линии не превысило установленный порог в 90 сек.). При этом 39% из них – это звонки со скоростью соединения со специалистом горячей линии не более 20 секунд. В части качества предоставления консультаций (FCR) показатель успешности – на уровне 56% (предоставление ответа на контрольный вопрос). Для сравнения, данные показатели контакт-центров банков – 66%, 42% и 62% соответственно (исследование NAUMENф 2015).

Как следует из данных анализа, совокупный показатель по неуспешным звонкам в контакт-центры страховщиков составляет 31% (в т.ч., соединение было сброшено – 11%, звонки со временем ожидания более 1,5 минуты – 8%, линия занята – 4%, вместо ответа сотрудника контакт-центра звонок обслуживался IVR-сервисом (голосовое меню) – 8%).

В отчете также отражены показатели доступности и качества обслуживания в разрезе групп. Лучшие результаты по успешности дозвона продемонстрировали страховщики первой группы (с уставным капиталом свыше 10 млрд руб.) – 72% удачных звонков. Минимальное отставание, в 1%, у второй группы (от 1 млрд до 10 млрд рублей) – 71%. В аутсайдерах третья группа (до 1 млрд рублей) – 62% звонков. Вместе с тем, по скорости соединения с оператором (за 20 секунд) контакт-центры небольших и средних по размеру компаний опережают крупных страховщиков: так, по этому показателю первая группа на 6% отстает от третьей (32% против 38%), и на 10% – от второй (32% против 42%).

Качество обслуживания страховщиками характеризуется следующими показателями (FCR): обслуженных звонков с предоставлением консультаций у первой группы – 64% (из них, 35% консультаций получены на первой линии), вторая группа – 58% (38% – на первой линии) и третья группа – 45% (31% – на первой линии).

В исследовании NAUMEN отражены методологически выверенные показатели уровня доступности и качества телефонного обслуживания. В ходе исследования собран большой пласт статистической информации, в том числе персонализированной по каждой организации, с результатами приема и обработки тестовых звонков. Проведение исследования с участием профессионального аутсорсингового контакт-центра обеспечивает большую валидность результатов. Полученные результаты дают возможность оценить, как качество работы call-центра и его доступность зависят от уровня автоматизации, технологического оснащения контактного центра. Для сравнения полученных показателей с общемировыми практиками обслуживания в отчет включены результаты последних зарубежных исследований в данной сфере.

Собственное независимое исследование доступности и качества работы контактных центров ведущий российский вендор совместно с партнером «ГРАН» проводит с 2013 года (в банковском и государственном секторе). В сегменте страховщиков исследование проведено впервые (август 2015). Результаты данного исследования, как и других ранее проведенных, компания NAUMEN представила на бизнес-завтраке для представителей страховых организаций, который состоялся 9 декабря.

Источник: [Википедия страхования](#) , 14.12.15