



В рамках работы по повышению уровня клиентского обслуживания «ВТБ Страхование» внедрило новейшие решения для контакт-центров всемирно известного разработчика – компании Genesys.

Новое решение позволит «ВТБ Страхованию» эффективнее управлять различными процессами в контакт-центре, оперативно изменять алгоритмы работы подразделения, оптимизировать издержки и повышать качество обслуживания.

Кроме того, благодаря решениям Genesys, работа компании с такими современными опциями, как sms-рассылки, чат с клиентами на сайте, заказ обратного звонка и проч., станет проще и удобнее как для страховщика, так и для его клиентов.

По словам начальника колл-центра «ВТБ Страхования» Евгении Ковалевой, уровень обслуживания действующих и потенциальных клиентов оказывает прямое влияние на объемы бизнеса, поэтому компания уделяет большое внимание качеству предоставляемого сервиса, в том числе при обращении по телефону.

О положительных результатах этой работы свидетельствуют независимые исследования. По данным Национальной ассоциации контактных центров (НАКЦ), «ВТБ Страхование» является одним из лидеров финансового рынка по качеству обслуживания при обращении в компанию по телефону.

В исследовании НАКЦ, проведенном в начале этого года, принимали участие колл-центры крупнейших отечественных банков и страховщиков, качество работы которых оценивалась по пяти показателям: «базовые навыки», «стиль общения», «управление общением», «предметная область» и «доступность».

По итоговым баллам «ВТБ Страхование» вошло в двадцатку участников финансового рынка с лучшим уровнем обслуживания. Причем среди страховщиков компания заняла второе место.

Для повышения качества клиентского обслуживания «ВТБ Страхование» намерено и в дальнейшем продолжить внедрять высокотехнологичные инновационные решения.

Источник: www.wiki-ins.ru, 06.11.12