



*Компания «АльфаСтрахование» объявляет о запуске пилотного проекта по открытию Центров урегулирования убытков нового формата. В качестве первого города был выбран Магнитогорск, где 7 февраля состоялась демонстрация новой системы обслуживания клиентов.*

7 февраля в г. Магнитогорске состоялось открытие нового Центра урегулирования убытков «АльфаСтрахования», расположенного по адресу: пр-т Ленина, д. 68. Центр станет первым офисом нового формата, ориентированного на улучшение качества обслуживания клиентов. В мероприятии, посвященном открытию, приняли участие представители администрации города, крупных предприятий города, страховых компаний и автосалонов региона. В ходе встречи для гостей была проведена экскурсия по Центру с демонстрацией офиса и обновлений в системе обслуживания клиентов.

Офис площадью 200 кв. м переоборудован с целью повышения удобства для клиентов и отвечает принципам инновационного Центра. В обновленном офисе введена система электронной очереди, проведено функциональное зонирование помещения, организована комфортная зона ожидания и обслуживания. Проведенная оптимизация позволит оперативно обслуживать до 30–35 человек в день. Центр урегулирования убытков в Магнитогорске стал пилотным проектом «АльфаСтрахования» по открытию офисов нового формата по всей региональной сети компании. В течение 2013 года планируется открытие еще нескольких аналогичных офисов в филиалах компании.

«Дизайн-проект нового офиса, его оформление и расположение объектов разрабатывались с целью создать максимально комфортные условия для наших клиентов. Клиент, который приехал в офис «АльфаСтрахования» для урегулирования страхового случая, должен чувствовать себя комфортно, даже если ему придется ожидать очередь какое-то время. Вместе с тем, организация пространства нашего офиса нацелена и на удобство сотрудников, оптимизацию рабочего процесса, что в конечном итоге также повысит качество обслуживания, – комментирует Виктория Власова, директор Магнитогорского филиала «АльфаСтрахования». – Я рада, что реализация столь значимого проекта началась именно с нашего филиала, и надеюсь,

что наши клиенты оценят эти изменения в лучшую сторону».

«Мы придаем большое значение этому проекту, так как клиентский сервис всегда был приоритетным направлением нашего развития. Офисы нового формата максимально отражают стремление «АльфаСтрахования» соответствовать ожиданиям от сервиса современного клиента, – отметил Александр Горин, заместитель генерального директора по розничному страхованию ОАО «АльфаСтрахование». – Мы стремимся к тому, чтобы клиенты уверенно доверяли нам решение своих проблем и рекомендовали своим друзьям и знакомым. Комфорт, оперативность и качество обслуживания – важнейшие критерии для потребителя, и внедрение новых стандартов на всей территории нашего присутствия позволит улучшить работу компании по всем трем параметрам».

Источник: [Википедия страхования](#) , 07.02.13