

*Согласно исследованию по доступности контакт-центров, проведенному компанией Naumen, колл-центр страховой компании «УралСиб Жизнь» стал одним из лучших в категории небольших страховых компаний.*

В рамках исследования страховые компании были поделены на 3 группы по объему собранной премии. «УралСиб Жизнь» оказалась в 3-ей группе, в которую вошли еще 28 страховых компаний. Специалисты оценивали работу колл-центра по двух ключевым критериям: качеству оказанной консультации и доступности операторов. Оба параметра у контакт-центра «УралСиб Жизнь» оказались на уровне 90%, и компания заняла лидирующие позиции в своей группе.

«За последний год мы провели колоссальную работу, направленную на улучшение качества обслуживания наших клиентов через колл-центр, – отмечает генеральный директор «УралСиб Жизнь» Татьяна Ланда. – Благодаря выстроенной работе по ревизии матрицы перевода звонков, обеспечению непрерывной доступности специалистов, разработке скриптов для типовых вопросов, а также дополнительному обучению нам удалось существенно повысить качество и доступность нашего колл-центра».

В рамках исследования было проведено 2610 звонков в 87 страховых компаний с разным объемом собранной премии. Звонки совершались в разное время суток, в каждую страховую компании было совершено не менее 30 звонков.

Источник: [Википедия страхования](#) , 25.10.2016