Группа компаний NAUMEN – россий-ский вендор ПО и облачных серви-сов, технологиче-ский партнер в цифровой транс-формации для ком-паний и органов власти. NAUMEN предлагает решения в области управле-ния цифровой ин-фраструктурой, клиентскими ком-муникациями и сер-висом.
По результатам ежегодного исследования NAUMEN, компания возглавила топ крупнейших рос-сийских страховщиков, суще-ственно опередив конкурентов по уровню телефонного обслу-живания клиентов.
Группа компаний NAUMEN на протяжении нескольких лет собира-ет и анализирует данные страховых компаний о доступности и качестве обслуживания в голосовых и тек-стовых каналах коммуникаций с кли-ентами.
В ходе нынешнего исследования было совершенно свыше 2 тысяч исходящих звонков в контакт-центры 71 ведущей розничной страхо-вой 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 показате-лей доступности и качества, умноженных на их вес. Наибольшее зна-чение имели доля вызовов, принятых до 20-й секунды ожидания от-вета 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 обеспечи-вает стабильную работу контакт-центров РЕСО-Гарантия в круглосуточ-ном режиме. Используя инструменты единого рабочего окна со встроенными анкетами, операторы консультируют клиентов по всем услугам компании, принимают заявления о страхо-вых случаях по автострахованию и обеспечивают клиентам опера-тивное получение помощи по ДМС. При обращениях за медицинской помощью оператор Центра ме-дицинской поддержки РЕСО-Гарантия может связаться с медиками или специалистами экстренных служб и вернуться к разговору с ре-шением проблемы клиента. Для защиты персональных данных номе-ра телефонов застрахованных скрыты.
С учетом разнообразия предлагаемых страховых услуг, предо-ставляемых РЕСО-Гарантия, а также большого количества корпора-тивных клиентов в системе реализованы гибкие настройки продолжи-тельности хранения аудиозаписей разговоров по отдельным проек-там. Это позволяет автоматически удалять записи с истекшим сроком хранения, освобождая место для новых звонков.
Начальник отдела телекоммуникаций Управления информацион-ных технологий РЕСО-Гарантия Роман Полонский отметил, что «но-вая 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 получи-ла единое решение для обслуживания обращений клиентов с исполь-зованием 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 по-лучают более качественный сервис».

Высоко оценил новую систему и начальник Управления информа-ционной поддержки РЕСО-Гарантия Артем Мазур: «Во время панде-мии 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 про-анализировали работу контакт-центров 71 страховой компании и бы-ли 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