

Группа страховых компаний Югория расширила каналы связи для удобства клиентов. Теперь клиенты Компании могут задавать вопросы специалистам колл-центра в режиме 24/7 в Telegram и Viber.

«В 2020 году клиенты Югории отправили на 155% больше сообщений в чат на сайте Компании, чем в 2019 году. Однако, всё чаще люди предпочитают связываться с Компанией с помощью мессенджеров мгновенных сообщений. Проще говоря, клиенты «уходят в переписку». Поэтому мы должны быть на связи с клиентами там, где это удобно именно им, — рассказала и.о. руководителя Федерального контактного центра Югории Полина Поспелова. – Включение поддержки клиентов через мессенджеры расширяет возможности коммуникаций и подтверждает позиционирование Югории как компании, предоставляющей современный сервис на основе цифровых технологий». Для использования канала нужно зайти на официальный сайт Компании <https://ugsk.ru/>, найти диалоговое окно, выбрать мессенджер и начать общение со специалистом колл-центра. Время ожидания ответа специалиста Компании составляет не более одной минуты. После того, как клиент один раз напишет специалистам колл-центра Югории с помощью Telegram или Viber, беседа сохранится в его мессенджере и всегда будет под рукой.

В прежнем режиме продолжают работать привычные для клиентов каналы связи. Это бесплатный телефон горячей линии: 8 (800) 100-82-00. В сутки сотрудники колл — центра принимают порядка 1100 звонков.

Отметим, что Югория по итогам 2020 года вошла в ТОП-10 рейтинга digital-зрелости среди сотни страховщиков. В частности, эксперты высоко оценили работу Югории в части коммуникаций в интернете.

Источник: Википедия страхования, 04.03.2021