

Компания NAUMEN – ведущий разработчик программных решений для бизнеса – подвела итоги ежегодного исследования работы контактных центров российских страховщиков, их активности в цифровых каналах, соцсетях и мессенджерах. В рамках подготовки исследования было совершено 2070 исходящих звонков в контакт-центры 69 страховых компаний, проведен анализ взаимодействия в соцсетях. Компания «Абсолют Страхование» вошла в топ-3 рейтинга телефонного обслуживания, в топ-5 рейтингов по уровню обслуживания в цифровых каналах и соцсетях.

Контактный центр компании соответствует высокой оценке доступности, если время ожидания соединения с оператором составляет менее 20 секунд. Учитывается также доля консультаций, полученных на первой линии. СК «Абсолют Страхование» снова продемонстрировала высокие показатели обоих параметров, доступности и качества (выше 90%), в числе ведущих страховщиков в рамках своей группы. Страховщику был присвоен наивысший класс А. Стоит отметить, что в исследовании 2020 года компания получила такую же максимальную оценку от специалистов NAUMEN.

В рамках исследования также была проанализирована работа страховщиков в цифровых каналах коммуникации, которые в последнее время стали значимым ресурсом при выстраивании взаимодействия с клиентами. В рамках исследования эксперты выясняли – какие вопросы и насколько быстро можно решить с помощью соцсетей. В рейтингах цифровых каналов СК «Абсолют Страхование» также продемонстрировала высокие показатели и вошла в топ-5.

«Один из наших главных приоритетов в работе – клиентоориентированность. Мы постоянно работаем над повышением эффективности коммуникаций с нашими клиентами, чтобы обеспечить им самый высокий уровень сервиса как при заключении договоров, так и при урегулировании страховых случаев. Мы рады, что наши результаты высоко оценили эксперты NAUMEN», – отметила руководитель управления клиентского сервиса «Абсолют Страхование» Анна Дубровская.

Исследование доступности и качества обслуживания в контактных центрах российских

страховых компаний проводится NAUMEN регулярно с 2015 года. Согласно методике исследования, место компании в рейтинге телефонного обслуживания определяется интегральным показателем, рассчитанным как сумма значений отдельных показателей доступности и качества, умноженных на их вес. Собранный статистика сопоставляется с данными свежих зарубежных аналитических отчетов и результатами прошлых исследований NAUMEN. Основу исследования составляет массовый обзвон по методу Mystery Client. Для дальнейшего анализа и корректного сравнения результатов все страховые компании были разделены на группы. В качестве критерия разбивки использованы открытые данные ЦБ РФ о размере собранных компаниями страховых премий за 2020 г. В результате образованы 3 группы: свыше 76 млрд рублей, от 6 до 76 млрд рублей, до 6 млрд рублей.

Википедия страхования