

Страховой Дом ВСК стал лауреатом ежегодной премии Сравни в сфере финансов и страхования. ВСК признана лидером в номинации «Самая клиентоориентированная страховая компания» по результатам голосования экспертного совета Премии и многомиллионной аудитории Сравни.

При выборе номинантов организаторы мероприятия учитывали уровень клиентского обслуживания и ориентированность на качество сервиса и услуг. Эксперты и пользователи Сравни присудили победу ВСК, так как компания последние три года активно развивает коммуникацию со своими клиентами.

Только за прошедший год Страховой Дом ВСК значительно улучшил методы взаимодействия с клиентами. Компания за счет миграции на новую CRM-систему автоматизировала контакт-центр. В результате изменений время обработки обращения клиента сократилось до двух минут, а время дозвона до оператора – до 20 секунд. Также появилась возможность омниканальных коммуникаций: клиенты могут общаться с сотрудниками ВСК в чате мобильного приложения или в удобных мессенджерах.

«Для нас особенно важно, чтобы каждый клиент оставался доволен сотрудничеством с нашей компанией. Поэтому мы уже давно и успешно инвестируем в технологичность и удобство коммуникации с общественностью, развиваем технологии для упрощенного и при этом эффективного взаимодействия с партнерами. Так были созданы инновационные проекты, такие как Цифровая клиника, искусственный интеллект при урегулировании каско, первая на рынке технология удаленного урегулирования страховых случаев по ОСАГО и другие. Именно для клиентского комфорта мы обновили сайт ВСК и автоматизировали контакт-центр. Но на этом мы не планируем останавливаться и намерены создавать для клиентов и партнеров новые удобные сервисы и услуги», — отметила Станислава Альбенская, руководитель департамента развития клиентского опыта Страхового Дома ВСК.

«Мы рады поздравить команду Страхового дома ВСК с заслуженной победой в премии Сравни. Мы видим, насколько внимательно сотрудники компании подходят к каждому

запросу от клиентов и считаем, что можно быть уверенным, что ни один из запросов не останется без ответа», — отметил генеральный директор финансового маркетплейса Сравни Сергей Леонидов.

Википедия страхования