



Страховая компания «Согласие» продолжает усиливать контроль качества клиентского сервиса. В 2012 году реализация многоступенчатой системы мониторинга качества клиентского сервиса позволила компании не только выявить и оптимизировать внутренние процессы, но и вывести ее на качественно иной уровень работы с обращениями клиентов.

Активно работая в данном направлении, СК «Согласие» поставила перед собой жесткие рамки, благодаря чему в течение 2012 года удалось сократить средний срок ответов на жалобы и отзывы клиентов, вызванные неудовлетворенностью качеством обслуживания. Только с марта по декабрь 2012 года средний срок решения заявленной клиентом проблемы снизился в 2 раза.

Большую роль в этом сыграла реорганизация Службы контроля качества клиентского сервиса, стартовавшая в начале 2012 года, и формирование принципиально нового подхода к работе с обращениями клиентов. Был проведен анализ наиболее частых причин обращений клиентов, который показал, что активнее всего поступают запросы, связанные с урегулированием убытков в автостраховании. Это связано с тем, что больше половины портфеля компании составляет данный сегмент страхования. А самыми популярными каналами обратной связи клиенты «Согласия» назвали: интернет-сайт www.soglasie.ru – через него поступает 55,7% от общего числа обращений, контакт-центр (13,5% обращений) и страницы компании в социальных сетях (8,2%).

Помимо работы с поступившими обращениями, анализируется и удовлетворенность потребителей качеством услуг, барометром которого является мониторинг лояльности клиентов (NPS), после чего проводится оперативное реагирование на мнение потребителей. Результатом этих действий стало то, что их лояльность к компании значительно повысилась, составив в 2012 году в среднем 50%. Именно поэтому стало логичным желание продолжать сотрудничество с СК «Согласие» и готовность пролонгировать договоры страхования.

Систематически проводится оптимизация бизнес-процессов, обучение сотрудников и партнеров. Кроме того, с помощью мониторинга сообщений, оставленных в Интернете, компания выявляет тех клиентов, кто остался недовольным оказанным сервисом, после чего взаимодействует с ними для решения возникших проблем. Результатом такой работы стали положительные отзывы, как о работе сотрудников урегулирования и службы по работе с обращениями клиентов, так и о компании в целом.

По словам генерального директора СК «Согласие» Эльнура Сулейманова, одной из стратегических задач развития компании в области клиентского сервиса является предоставление услуг, соответствующих ее лидирующим позициям. «Мы очень много внимания уделяем этой немаловажной составляющей бизнеса: в компании внедрены единые высокие стандарты обслуживания клиентов и ведется четкий контроль над их исполнением. Наша миссия – стать для клиента не просто партнером, предлагая качественные услуги, но и проявлять о нем заботу, с душой, вниманием и пониманием относиться к его потребностям, оперативно решая возникшие проблемы. Главное, чтобы наш клиент был уверен: мы качественно выполним взятые на себя обязательства в рамках договора страхования», – уточняет Эльнур Сулейманов.

Источник: [Википедия страхования](#) , 06.03.13