



*Для построения долгосрочных отношений с клиентами СК «PPF Страхование жизни» расширила функционал колл-центра. Среди нововведений – исходящие информационные звонки клиентам и увеличение спектра тем, по которым операторы могут проконсультировать без переадресации вопросов к другим специалистам. Собственный колл-центр «PPF Страхования жизни» работает 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.*

«PPF Страхование жизни» активно использует все современные способы связи для ответов на обращения клиентов. Наибольшей популярностью у клиентов пользуется телефонное общение. В среднем за неделю колл-центр обрабатывает порядка 8600 входящих звонков, более 70% из которых принимается в течение первых 20 секунд. Специалисты колл-центра консультируют по текущим условиям заключенных договоров страхования, проводят оценку качества продаж, в режиме реального времени вносят изменения в страховую документацию, отвечают на все дополнительные вопросы.

Кроме того, в 2013 г. СК «PPF Страхование жизни» внедрила новую практику – исходящие сервисные звонки. На сегодняшний день специалисты колл-центра совершили уже более 21000 подобных звонков. Основная цель исходящих обращений – убедиться в том, что клиенты полностью ознакомлены с условиями страхования, помнят о ближайших датах оплаты полиса, проинформированы о новых рисках и опциях действующей страховой программы. В ходе сервисных звонков специалисты больше узнают о потребностях клиентов, при необходимости оказывают максимальную помощь в кризисной ситуации.

История, которая произошла несколько недель назад. Оператор, сделав исходящий звонок, выяснил, что в доме клиента произошел пожар: серьезно пострадал застрахованный, сгорело практически все содержимое дома, включая документы. Родственникам было известно, что глава семьи купил полис страхования жизни, но они не знали подробностей, поэтому не представляли, куда и каким образом можно обратиться за помощью. Специалист колл-центра «PPF Страхования жизни» провел полноценную консультацию, помог определить правильный порядок действий, сформировать требуемый пакет документов, связаться с необходимыми учреждениями. Семья получила страховую выплату в течение 5 рабочих дней с момента предоставления полного комплекта документов.

Алена Букашкина, директор клиентского сервиса «PPF Страхования жизни»: «Работая в сфере страхования жизни, мы понимаем, что самое важное – это сохранить доверие клиента. А это возможно, если страховая компания всегда на связи, готова в любое время максимально полно и квалифицированно ответить на любой поступивший вопрос. В страховании жизни регулярное общение с клиентом – один из важнейших факторов успеха».

Источник: [Википедия страхования](#) , 17.12.13