

*23–24 ноября 2016 года состоялся IV Форум Contact Center in Finance, посвященный вопросам построения и эффективной организации контактных центров в банках, фондах, страховых компаниях и других финансово-кредитных организациях.*

Традиционно в рамках форума были представлены итоговые рейтинги исследования «ТОР-20 FIN. Качество дистанционного обслуживания в финансовом секторе», проводимого Национальной ассоциацией контактных центров (НАКЦ) совместно с компанией Apex Berg Contact Center Consulting. В этом году объектами исследования стали 30 крупнейших банков, 20 страховых компаний и 10 МФО, которые оценивались по ряду критериев, среди которых: стиль общения, управление общением, возможность решения вопроса с первого раза в текущем канале доступа и др.

Согласно опубликованным результатам, контактный центр компании «Сбербанк страхование жизни» является лучшим по качеству телефонного обслуживания среди контактных центров российских страховых компаний: сотрудники контактного центра страховщика продемонстрировали высокий уровень профессионализма и ориентации на комфорт клиента, что стало неоспоримым основанием для присуждения компании первого места в составляемом рейтинге.

«Мы очень признательны экспертному сообществу за столь высокую оценку, — комментирует Юлия Галаничева, руководитель управления клиентского сервиса «Сбербанк страхование жизни». — Компания продолжает совершенствовать свой сервис, и на данный момент мы планируем интегрировать в работу контактного центра новые механизмы и решения, которые позволят развить цифровые каналы обслуживания клиентов, а в дальнейшем и вовсе обслуживание клиентов сделать омниканальным».

Примечательно, что это уже вторая победа страховой дочки Сбербанка в рамках данного проекта: по результатам прошлогоднего идентичного исследования «Сбербанк страхование жизни» также было присвоено первое место по качеству телефонного обслуживания клиентов среди страховых компаний РФ.

Источник: Википедия страхования, 07.12.2016