

«Ингосстрах» завершил модернизацию двух контакт-центров с помощью решения Naumen Workforce Management (WFM), обеспечивающего оптимальное распределение рабочей нагрузки. Проект реализован компанией NAUMEN.

Внедрение Naumen WFM повышает управляемость рабочей нагрузкой двух контакт-центров «Ингосстраха» – медицинского и общего профиля. Решение автоматически рассчитывает прогноз нагрузки, исходя из данных о количестве обращений и времени их обработки, с учетом заданных показателей целевого уровня сервиса. Кроме того, интеграция с платформой телефонии Genesys обеспечивает передачу статистических данных о работе с голосовыми каналами, чатами и электронной почтой. Благодаря этому возможен расчет нагрузки и онлайн-мониторинг активности сотрудников.

Проект позволяет оптимизировать работу более 300 операторов на площадках контакт-центров в пяти городах России: Москве, Санкт-Петербурге, Нижнем Новгороде, Иркутске и Красноярске. График работы сотрудников рассчитывается на основе групповых и индивидуальных правил работы сотрудников, их навыков, требований законодательства и заданного уровня сервиса. Процесс расчета занимает менее двух минут. При этом решение обеспечивает круглосуточный доступ операторов и супервизоров к расписанию через функционал Личного кабинета в приложении или веб-браузере. В случае каких-либо изменений менеджер может направить уведомление в виде СМС или push-уведомления в приложении.

Naumen WFM содержит эффективные инструменты для мониторинга и анализа данных, а также планирования активностей. Интерфейс решения отображает периоды недостатка и избытка персонала, что позволяет «Ингосстраху» оптимизировать распределение рабочего времени, повысить производительность труда и обеспечить стабильный уровень сервиса. Интегрированный модуль планирования помогает уменьшить расход рабочих часов на 4-5% от прежних уровней.

«Успех нашей компании напрямую зависит от качества взаимодействия с клиентами на всех этапах – как в момент оформления полиса, так и в случае страхового события. В связи с этим, мы последовательно расширяем число каналов коммуникации и модернизируем уже существующие, – комментирует директор дирекции информационных технологий компании «Ингосстрах» Алексей Клепиков. –

Контакт-центры имеют стратегическое значение для компании: на этапе телефонной консультации услуг решается большое количество проблем и задач наших клиентов. Система WFM от компании NAUMEN открывает новые возможности для развития потенциала контакт-центров, повышая качество сервиса и помогая сотрудникам лучше планировать свою загрузку. Мы уверены в том, что работа контакт-центров компании станет еще более эффективной и надежной».

Источник: Википедия страхования, 24.09.2019