Всё чаще клиенты Группы страховых компаний Югория предпочитают связываться с Компаний с помощью мессенджеров мгновенных сообщений и в социальных сетях.

«В среднем в месяц сотрудники контакт-центра Югории принимают порядка 25 тысяч звонков, а в мессенджерах мгновенных сообщений – 2 тысяч обращений. Но если количество звонков у нас всегда «стихийно», то в мессенджерах число обращений стабильно растет. Так, в сентябре 2021 года мы получили 1800 обращений, то в декабре 2021 года – более 2,5 тысяч, – отметила руководитель Федерального контактного центра Югории Полина Поспелова. – Проще говоря, клиенты «уходят в переписку». Поэтому мы должны быть на связи с клиентами там, где это удобно именно им».

Для удобства клиентов весной 2021 года Компания расширила каналы связи. Теперь клиенты Компании могут задавать вопросы специалистам контакт-центра в режиме 24/7 в Telegram и Viber.

«Включение поддержки клиентов через мессенджеры расширяет возможности коммуникаций и подтверждает позиционирование Югории как компании, предоставляющей современный сервис на основе цифровых технологий», – добавила Полина Поспелова.

В июне 2018 года в Югории началась системная работа и с отзывами на основных российских агрегаторах отзывов о страховщиках (АСН, Банки.ру, Сравни.ру, Рустраховка, Отзовик, Ингуру, Выберу). Благодаря оперативной реакции на отзывы клиентов, решениям их проблем и соотношению негатива к позитиву Югория стабильно входит в тройку лидеров народных рейтингов, несмотря на то, что количество отзывов ежедневно растет. В частности, Компания – лидер на Sravni.ru, rustrahovka.ru и Выберу.ру, третье место занимает на asn-news.ru.

«Мы на связи с нашими клиентами на сайте, картографических картах, на площадках

народных агрегаторов. По итогам прошлого года средний срок ответа клиенту составил 19 часов – это лучший показатель среди страховщиков России. Кроме того, в филиалах размещены QR-коды, по которым можно в любое время обратиться в Службу клиентского сервиса Югории, если остались вопросы после работы со специалистами. В течение суток мы ответим, разобрав конкретную ситуацию. Принцип работы Службы клиентского сервиса – быть всегда «на связи» там, где удобно клиенту, – рассказала руководитель управления по связям с общественностью Югории Дарья Мартын.

Компания также ведет активную жизнь в социальных сетах: vk, facebook, instagram. На данный момент на соцсети Югории подписаны более 51 000 подписчиков.

«Наши сообщества растут не только благодаря актуальному и интересному контенту. Сегодня соцсети Югории – это полноценная площадка взаимодействия с Компанией и аудитория это ценит. Клиенты приходят в наши группы с критикой и похвалой, отзывами, вопросами и получают оперативную поддержку», – отметила руководитель управления по маркетинговым коммуникациям Югории Елена Волданина.

Википедия страхования