

Группа Ренессанс страхование победила сразу в двух номинациях ежегодной профессиональной премии в области CRM и маркетинга лояльности LOYALTY AWARDS RUSSIA 2022: «Сервис года» и «Технологический лидер года».

Победу в номинации «Сервис года» принес проект «Система циклического контроля и развития качества клиентского сервиса». Проект реализует Центр контроля качества — подразделение компании, которое мониторит уровень удовлетворенности клиентов и управляет процессами, влияющими на уровень удовлетворенности. В рамках этого проекта на всех точках касания с клиентом собирается обратная связь, ее мониторинг происходит ежедневно. Поступившие оценки и свободная обратная связь анализируется еженедельно: выделяются ключевые тематики, определяется динамика (сокращение или рост жалоб, отзывов и т.д.). На основании проведенного анализа еженедельно принимаются решения и вносятся изменения в действующие процессы обслуживания клиентов. Ежеквартально производится детальный анализ конкурентной среды, 2 раза в год производится замер рыночного NPS и его структуры. Дополнительно к этому компанией ежемесячно проводятся «клиентские дни» с прямым вовлечением CEO и всего топ менеджмента компании.

В 2021 году в компании произошел исторический рост NPS (до 87 пунктов!) в ключевых точках контакта клиента по итогам применения данной системы управления качеством.

Премия «Технологический лидер года» получена за разработку технологии превентивных коммуникаций для безопасности клиента. Компания в онлайн режиме собирает данные о прогнозе погоды в городах присутствия клиентов. Полученные данные обрабатываются Data Science моделями и в случае, если в городе клиента в ближайшие 24 часа выявляется риск возникновения экстремальных природных явлений (стихийный риск), которые могут угрожать имуществу или здоровью, клиенту направляется email с предупреждением, и конкретными практическими рекомендациями: как избежать возможных потерь. У клиентов, получающих такие превентивные коммуникации, частота страховых случаев ниже на 14%.

***Википедия страхования***