

Страховой Дом ВСК цифровизировал прием клиентских обращений с помощью платформы BPMSoft от «ЛАНИТ Омни» (входит в группу ЛАНИТ). Проект позволил значительно ускорить ключевые процессы обслуживания и продаж страховых продуктов. Также появилась возможность омниканальных коммуникаций: клиенты могут общаться с сотрудниками ВСК в чате мобильного приложения или удобных мессенджерах.

CRM-система, которую использовали в компании ранее, серьезно устарела. Переход на новое отечественное ПО на базе low-code платформы BPMSoft состоялся в рамках ИТ-трансформации бизнеса. Миграция заняла шесть месяцев. Теперь все менеджеры контакт-центра работают в единой системе. В ней накапливается информация по каждому обращению, формируется детальный цифровой профиль клиента и сохраняется полная история обслуживания. Необходимые данные при входящем звонке оператор получает мгновенно.

В автоматическом режиме в BPM-системе происходят поиск и слияние дублирующей информации, сотрудники используют общие правила регистрации, маршрутизации и классификации обращений. Процессы обслуживания заметно ускорились и стали максимально прозрачными, их легко контролировать, а также собирать необходимую аналитику для принятия взвешенных управленческих решений. Пропускная способность контакт-центра увеличилась при сохранении высокого качества обслуживания. 99% всех обращений обрабатывается в пределах 120 секунд, 80% клиентов дозваниваются до оператора за 20 секунд, а количество пропущенных звонков снизилось двукратно.

«Благодаря переходу на платформу BPMSoft от российских разработчиков, четкой и слаженной работе команды ВСК в сжатые сроки удалось добиться значительных результатов — сократить клиентский путь и повысить уровень удовлетворенности. Эти изменения в комплексе положительно сказываются и на лояльности клиентов, и на росте дополнительных продаж страховых продуктов. Наши усилия оценили и независимые эксперты: в этом году мы получили сразу две престижные профессиональные награды», — отмечает Максим Кирсанов, руководитель активного контакт-центра Страхового Дома ВСК.

«Активный рост бизнеса ВСК во многом зависит от скорости внедрения современных ИТ-инструментов и их гибкости. BPMSoft за счет развитых low-code возможностей позволит компании быстро запускать и адаптировать бизнес-процессы под меняющиеся запросы рынка. Платформа обладает функционалом для управления сложными распределенными коммуникациями и масштабирования, поэтому сможет поддержать дальнейшее расширение клиентской базы без потери качества сервиса и эффективности», — отмечает Юрий Востриков, генеральный директор «ЛАНИТ Омни».

«Мы давно и плодотворно сотрудничаем с ВСК по целому ряду бизнес-направлений. Уверен, что такая синергия лидеров рынка, трансфер экспертизы и практик будут подпитывать не только наши компании, но и помогут распространить полезный опыт на другие отрасли и предприятия», — Владимир Вертоградов, вице-президент ГК ЛАНИТ.

Википедия страхования