

Созданный на базе контакт-центра «Росгосстраха» центр оперативного консультирования помог уже более чем 2 тыс. клиентов по нестраховым вопросам. Средняя оценка CSI (customer satisfaction index или уровень удовлетворенности клиента) оказанной «Росгосстрахом» консультации составила 9,2 по 10-балльной шкале. Больше всего бесплатная услуга такого оперативного консультирования по нестраховым вопросам востребована среди клиентов Москвы и Московской области (15% консультаций), Башкортостана (6% консультаций) и Санкт-Петербурга и Ленинградской области (5% консультаций).

«Росгосстрах» запустил пилотный проект по расширению функционала своего Единого контактного-центра в апреле 2023 года. Профессиональные операторы теперь могут оказать дополнительные информационно-консультационные услуги для решения вопроса клиента из очень широкого спектра тем, среди которых:

подготовка загородного имущества к длительному отсутствию хозяев;

подготовка транспортного средства к сезону эксплуатации;

помощь в расшифровке индикаторов на приборной панели автомобиля;

порядок действий при поломке автомобиля;

продажа/покупка машины;

оформление социального налогового вычета по расходам на лечение и др.

Клиент получает ответы на свои вопросы здесь и сейчас, причем не только в рамках страхового полиса.

Изначально проект был задуман как инструмент, который не только улучшит сервис и повысит лояльность клиентов, но и даст сотрудникам контактного центра новые возможности для роста и профессионального развития.

«Первым вопросом, который начали решать сотрудники контактного центра «Росгосстраха», стала организация эвакуации автомобиля с места ДТП. Этой услугой воспользовался каждый пятый клиент, авто которого было не на ходу в результате аварии. А также наши консультанты активно помогали звонящим клиентам с информацией по оформлению налоговых вычетов и получением социальных выплат от государства, — рассказывает Светлана Бери, директор департамента управления взаимоотношениями с клиентами ПАО СК «Росгосстрах». — Получив много позитивных откликов и заметив, что уровень удовлетворённости клиентов растёт, мы решили расширить круг вопросов для консультаций и добавили еще несколько тем: подготовка авто к летнему/зимнему сезонам, продажа/покупка не нового транспортного средства, меры, позволяющие обезопасить помещение на случай заливов, пожаров, чек-лист для путешествий, как подготовить жилье, чтобы не тревожиться, если дача или квартира остаются без присмотра».

Чтобы обучить операторов таким нестраховым консультациям, эксперты «Росгосстраха» существенно расширили внутренние «базы знаний», разработали множество памяток и скриптов и провели серию обучающих мероприятий для операторов. Все диалоги операторов с клиентами прошли контроль качества, и на основании анализа ошибок было проведено дополнительное обучение сотрудников.

«Мы намеренно не создаем в контакт-центрах голосовые роботы и чат-боты. Наличие возможности у клиента разговаривать с живым человеком позволяет нам расти в эффективности и качестве обслуживания, а безотлагательное решение вопросов клиентов еще лучше сказывается на их удовлетворенности», — добавила Светлана Бери.

Википедия страхования