

СК «Абсолют Страхование» стала участником конференции «Современные контакт-центры 2023», которая прошла 5 декабря в московской гостинице «Золотое кольцо». Организатор мероприятия – агентство деловых коммуникаций CNews Conferences.

В этом году конференция собрала руководителей и ведущих специалистов крупных российских бизнес-компаний и государственных учреждений. Участники обсуждали тенденции и современные разработки для автоматизации работы контакт-центров, где искусственный интеллект и омниканальность стали нормой.

От СК «Абсолют Страхование» спикером на мероприятии выступила Анна Дубровская, руководитель управления клиентского сервиса. Анна представила доклад в рамках темы «Бесшовная интеграция в различные каналы связи при общении с одним клиентом», в котором рассказала, как страховой компании «Абсолют Страхование» удалось обеспечить омниканальность на высоком уровне, оперативно обрабатывая клиентские запросы.

«Абсолют Страхование» внедрила в клиентском сервисе CRM-систему, в которой происходит обслуживание клиентов в рамках «одного окна» по всем доступным каналам связи: голос, электронная почта, формы сайта, корпоративные мессенджеры, WhatsApp, Tg, VK. В результате получилась интегрированная система из CRM, агрегатора мессенджеров, корпоративной телефонии и корпоративной информационной системы, позволяющая в одно касание решать типовые запросы клиентов», – поделилась Анна Дубровская.