

В Москве 20 марта состоялось награждение лауреатов юбилейного, 20 сезона программы «Хрустальная гарнитура». «Ингосстрах», ежегодно принимающий участие в мероприятии, вышел в финал в трех номинациях: «Лучшая команда по обслуживанию клиентов», «Лучшая культура клиентоориентированности в контактном центре» и «Самые эффективные инновации, практики изменения и улучшения». Награду «Хрустальная гарнитура» (высокое одобрение жюри) получила команда Вероники Кочетовой – отдел сопровождения урегулирования убытков управления дистанционного клиентского обслуживания «Ингосстраха» – как лучшая команда по обслуживанию клиентов.

Отдел, который возглавляет Вероника, реализовал более 60 мероприятий по улучшению работы с клиентами, и, как результат – повышена эффективность обслуживания обращений по вопросам урегулирования убытков по каско, а также заметно повысилась эффективность обслуживания внутренних клиентов. В результате средний балл по качеству работы отдела увеличился на 6 пунктов, а отток персонала снизился на 40%.

«В этом году на моих плечах была двойная ответственность, ведь я представляла не только «Ингосстрах», но и свою команду из 85 единомышленников, которые находятся в разных городах. Наш отдел действительно достоин звания «Лучшая команда по обслуживанию клиентов», ведь мы – верные помощники для любого клиента «Ингосстраха» в самый непростой и неожиданный момент. Наш секрет успеха – принципы командной работы и забота как о клиенте, так и друг о друге. Я благодарю своих руководителей за прекрасный пример того, как нужно строить команду», — отметила Вероника Кочетова, начальник отдела сопровождения урегулирования убытков «Ингосстраха».

«Всегда волнительно, когда на экране появляются имена лауреатов и победителем выбирают «Ингосстрах»! За этим стоит колоссальный труд команд, успехи и потрясающие результаты. Екатерина Минина в своем эссе рассказала, как в контактном центре применяются инструменты производственной системы и как культура бережливого производства помогает компании быстрее реализовывать улучшения. Екатерина Агапова поделилась опытом геймификации в контактном центре и

рассказала о том, как это повышает вовлеченность сотрудников. Лауреат проекта, Вероника Кочетова, подняла актуальную тему формирования команды, работы с низкой вовлеченностью и неэффективными процессами. Я горжусь всеми участниками конкурса!», — подытожила Алина Логвинова, директор по дистанционному клиентскому обслуживанию «Ингосстраха».

Википедия страхования