

Контакт-центр Страхового Дома ВСК получил награду «Высокое одобрение жюри» 20-го сезона Международной программы лучших из лучших CCGuru Awards | Хрустальная Гарнитура.

Команду ВСК представляли руководитель управления развития дистанционных продаж Кристина Ковачева и методолог Ольга Новохатская. Они защитили эссе на тему «Сотрудник – сердце компании». В результате ВСК заняла призовое место в номинации конкурса «Лучшая практика сохранения талантов, сокращения текучки персонала». Конкуренцию компании составляли крупнейшие российские компании, среди которых Сбер, Газпромбанк, ВТБ.

Сегодня ВСК имеет один из самых современных автоматизированных контакт-центров в страховой отрасли России. В нем трудятся более 400 сотрудников, у которых есть доступ к детальному цифровому профилю клиента. Это обеспечивает максимально персонализированное взаимодействие и обработку 99% входящих обращений в течение двух минут. При этом время дозвона до оператора составляет менее 20 секунд.

Также коммуникации с клиентами ведутся через такие каналы, как популярные мессенджеры и чат-бот в мобильном приложении «ВСК страхование». Это позволяет клиенту экономить время.

«В современном быстроменяющемся мире, чтобы стать успешной, компания обязана быть омниканальной. Необходимо развивать взаимодействие с клиентами, выходить на удобные для них каналы связи. За последние пару лет производительность сотрудников контакт-центра ВСК выросла более чем на 30%, а время обработки обращений сократилось на 30 секунд. Как итог, уровень удовлетворенности клиентов вырос с 4 до 4,7 баллов по 5-балльной шкале. Теперь эти результаты высоко оценило бизнес-сообщество, что дает нам еще больший стимул совершенствовать сервис», — отметил Максим Кирсанов, руководитель активного контакт-центра Страхового Дома ВСК.

Международная программа лучших из лучших CCGuru Awards | Хрустальная Гарнитура –признанная участниками рынка профессиональная награда в индустрии дистанционного взаимодействия с клиентами. Премия вручается ежегодно с 2005 года.

Википедия страхования