

Созданный на базе контакт-центра «Росгосстраха» центр оперативного консультирования получил высокие оценки клиентов: средняя оценка оказанной консультации составила 9,8 из 10, а достаточность консультации оценили на 9,3 из 10. Почти половина клиентов заинтересовались дополнительной нестраховой информацией, которую теперь можно получить при звонке на «горячую линию» страховщика.

В 2022 году в «Росгосстрахе» было принято решение расширить функционал контакт-центра, который ранее занимался только обработкой, фиксацией и навигацией входящих обращений, за счет оказания информационно-консультационных услуг по урегулированию убытков в имущественном страховании. В 2023 году успешно прошел пилотный проект по оказанию контакт-центром информационной поддержки клиентам также по моторным видам страхования.

«Для многих клиентов наш контакт-центр становится первым и главным «окном» входа в компанию, а поэтому он волей-неволей играет важную роль в формировании клиентского опыта и влияет на репутацию всего бренда, — комментирует Светлана Бери, директор Департамента управления взаимоотношениями с клиентами ПАО СК «Росгосстрах». — Поэтому навигировать вопросы обращающихся недостаточно, мы хотели, чтобы контакт-центр «Росгосстраха» был эффективным центром компетенций по широкому кругу вопросов, связанных с потребностями наших клиентов. Наши специалисты прошли серьезное обучение, команда поддержки разработала памятки, скрипты и чек-листы, и теперь при обращении на горячую линию «Росгосстраха» клиент может получить больше информации, чем при первоначальном запросе. Например, наш оператор выясняет что запрос клиента связан с полисом каско, потому что человек продает свой автомобиль и подбирает новый. Консультант со своей стороны может рассказать про сопровождение сделки купли-продажи (как составить договор, его содержание, обязательные поля, особые пункты, требующие внимания) или про покупку автомобиля с пробегом (на что обратить внимание при осмотре, какие поля в документах обязательны для верификации)».

По итогам анализа обращений клиентов в контакт-центр «Росгосстраха», за январь-март 2023 года 49% клиентов согласились получить консультацию, которая

напрямую не связана с их страховым полисом. Основными тематиками оказания информационных услуг стали:

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.

Википедия страхования