«АльфаСтрахование» открыло в Тюмени Центр урегулирования убытков. Он стал пятым офисом нового формата, открытым «АльфаСтрахованием» в рамках масштабного проекта по улучшению качества обслуживания клиентов в 2013 году.

В Тюмени открылся новый Центр урегулирования убытков «АльфаСтрахования». Офисы нового формата призваны полностью разрушить стереотип о том, что страховой случай – это всегда непростой процесс, связанный с долгим ожиданием. Для этого в новом офисе внедрены современные технические решения: система электронной очереди, дополнительное функциональное зонирование помещений, удобные зоны ожидания и обслуживания клиентов. Одна из ключевых задач нового центра – оптимизация рабочего процесса и усиление защиты персональных данных клиента. Новый офис в Тюмени расположен по адресу: ул. 50 лет ВЛКСМ, д. 51.

Проведенное обновление позволит увеличить пропускную способность офиса до 90 человек в день. В числе основных целей внедрения нового стандарта качества обслуживания в «АльфаСтраховании»: повышение клиентоориентированности, оперативное рассмотрение обращений, внедрение принципа «обратной связи».

«В страховании, как и в любом бизнесе, выигрывает тот, кто лучше слышит своего клиента. Поэтому мы ежедневно работаем над повышением уровня лояльности к нашей компании, уделяя пристальное внимание вопросам качества клиентского сервиса. Быстрое и качественное урегулирование – именно тот продукт, который мы продаем, – комментирует Василий Туранов, директор Тюменского филиала «АльфаСтрахования». – Новый офис позволит повысить оперативность реагирования на заявления наших клиентов: теперь процесс рассмотрения обращений застрахованных будет занимать примерно час. Нововведение также обеспечит дополнительную прозрачность оказываемых компанией услуг».

Источник: Википедия страхования , 13.12.13