

В страховой компании «Согласие» завершился очередной этап внедрения компанией «Норбит» (входит в группу компаний «Ланит») CRM-системы на платформе Microsoft Dynamics 365. Были автоматизированы бизнес-процессы контактного центра и блока розничных продаж.

Новая CRM-система способствовала увеличению скорости обслуживания клиентов за счет полной автоматизации ряда процессов контактного центра. Также компания «Согласие» запустила процесс регистрации и урегулирования убытков через мобильное приложение. Компания стремится к сервисному лидерству, которое является одной из ее ключевых ценностей, поэтому намерена и дальше повышать качество и скорость обслуживания клиентов.

Благодаря CRM-решению в распоряжении операторов контактного центра и сотрудников розничного блока появилось единое АРМ (автоматизированное рабочее место) без необходимости использования дополнительного программного обеспечения. Новая система позволила автоматизировать большую часть процессов, которые ранее выполнялись вручную. В результате сократилось время на поиск информации, было исключено дублирование процессов. Сокращение времени на обработку звонка позволило клиентам получать необходимую информацию за меньшее время. В целом, среднее время обслуживания уменьшилось на 10-15% в зависимости от skill-группы. Качество обслуживания повысилось за счет персонифицированного подхода к каждому клиенту. При приеме звонка оператор контактного центра сразу видит всю историю обращений клиента, и соответственно, быстрее может предложить нужные клиенту услуги. Так, подбор станций техобслуживания для урегулирования страховых случаев по автострахованию выполняется исходя из предзаполненных при регистрации события с признаками страхового данных и территориальных предпочтений клиента.

Все зарегистрированные заявки поступают в систему из различных источников: официального сайта, страховых посредников, офисов продаж, мобильного приложения и др. Далее осуществляется автоматическая обработка заявок (парсинг, структурированное хранение вложений, маршрутизация и т.п.). В системе настроен уникальный механизм маршрутизации заявок, позволяющий оперативно настраивать любые маршруты обработки обращений клиентов по всем филиалам. Ежедневно система автоматически распределяет более 5 тысяч записей. Хранение данных клиента (сканы, документы, фотографии, расчеты) реализовано в интегрированном хранилище на базе Microsoft SharePoint.

Сергей Ковалев, директор департамента информационных технологий страховой компании «Согласие»: «Единое информационное пространство, в котором все процессы коммуникаций с клиентами предельно прозрачны, позволяет нашей компании проводить онлайн-мониторинг всех региональных офисов на основных этапах процесса продаж с детализацией до конкретного продавца. Сегодня в системе работают около 1000 сотрудников нашей компании. Мы планируем дальнейшее расширение функциональности и автоматизации бизнес-процессов других подразделений».

Антон Чехонин, генеральный директор «Норбит»: «Сегодня для достижения успехов на таком высококонкурентном рынке как страхование нужно развивать бизнес только опережающими темпами. Реализация проектов по ИТ-трансформации дает больше возможностей для выхода на новые рынки, запуска новых услуг и продуктов, повышения

лояльности клиентов. Уверен, что новая CRM-система станет для «Согласия» надежным инструментом для укрепления рыночных позиций и роста бизнеса».

Источник: Википедия страхования, 30.07.2019