СберСтрахование заняла две лидирующие позиции в рейтинге компании Naumen — ведущего российского разработчика программных решений — по клиентскому сервису.

Эксперты высоко оценили доступность и качество телефонного обслуживания пользователей контакт-центров компании. В этом рейтинге СберСтрахование заняла первое место среди крупнейших страховщиков. При оценке аналитики уделяли особое внимание времени ожидания клиентами ответа. Также учитывалось, получали ли потребители консультации оператора без дальнейших переключений (FCR).

Кроме того, СберСтрахование заняла третье место в рейтинге доступности и качества обслуживания в цифровых каналах. При составлении этого рейтинга аналитики проверяли использование компаниями мессенджеров, чатов и соцсетей для общения с клиентами. В частности, учитывалась и скорость ответа в этих каналах.

Клиентский сервис в СберСтраховании организован в партнёрстве со службой заботы о клиентах Сбера, что позволяет компании показывать высокий уровень доступности для потребителей, использовать передовые технологии распознавания речи и непрерывно работать над повышением качества сервиса. Регулярные процедуры контроля качества, анализа показателей работы и контрольные звонки позволяют СберСтрахованию оперативно совершенствовать алгоритмы обслуживания, дополнять скрипты и давать каждому клиенту максимально полный ответ в кратчайшие сроки.

Википедия страхования