

Уровень удовлетворённости клиентов в важнейшем бизнес-процессе страховой компании – урегулировании убытков — в «Росгосстрахе» оказался на 17% выше среднерыночных показателей. Оценка проводилась с декабря 2022 г. по февраль 2023 г. в приоритетных для «Росгосстраха» сегментах по новой усовершенствованной системе.

В ходе оценки клиентов спрашивали об удовлетворенности в стратегически важных точках контакта со страховщиком. Опрос проводился путем обзвона через контакт-центр «Росгосстраха» и методом дистанционного анкетирования. Новый подход к оценке удовлетворенности клиентов позволил собрать в 4 раза больше обратной связи от клиентов, чем в ходе проводимых ранее аналогичных исследований.

«Качество, глубина и разнообразие данных при замерах CSI играет ключевую роль для последующего изменения бизнес-процессов в сторону большей клиентоориентированности — комментирует Светлана Бери, директор Департамента управления взаимоотношениями с клиентами ПАО СК «Росгосстрах». — Поэтому в декабре прошлого года мы перезапустили систему оценки удовлетворённости клиентов: например, обратную связь стали фиксировать в каждой точке взаимодействия клиента с компанией, а не по итогам процесса, как было раньше. Также были добавлены новые каналы получения данных. В итоге мы получили более детальную и сфокусированную обратную связь, которую уже начали использовать для улучшения клиентского опыта. Параллельно мы рассматриваем возможность масштабирования этой методики на другие линии бизнеса».

«Мы выявили узкие места, которые требуют пристального внимания, и уже наметили план действий по их устранению, — поясняет Арман Гаспарян, руководитель Блока урегулирования убытков «Росгосстраха». — При этом общий показатель CSI в урегулировании убытков по автострахованию оказался особенно высоким. Больше всего положительных отзывов клиентов мы получили о части процесса на этапе регистрации страхового случая и подачи документов».

## ***Википедия страхования***