



*Компания «Важно. Новое страхование» по итогам исследования компании Naumen награждена бочонком меда за качественный клиентский сервис.*

9 декабря в бутик-отеле Golden Apple прошла бизнес-встреча, организованная компанией Naumen, представляющей инсталляционные решения для профессиональных контакт-центров. В рамках прошедшего мероприятия, собравшего представителей контакт-центров страховщиков, были представлены итоги исследования «Доступность и качество обслуживания в контакт-центрах страховых компаний». В рамках исследования, проведенного Naumen и контакт-центром «Гран», были изучены контактные сервисы 65 страховщиков. В рамках проекта, проведенного в конце августа 2015 года, в течение недели операторы контакт-центра «Гран» по алгоритму Naumen осуществляли ежедневный обзвон каждого страховщика на предмет определения уровня доступности и качества предоставленного сервиса. Уровень доступности определялся по критерию ответа оператора страховщика не позднее 90 секунд, на базе 30 состоявшихся звонков каждому страховщику. Результаты определялись качеством полученных ответов и консультаций по различным вопросам страховой деятельности, задаваемых операторам страховщика и сотрудникам в произвольном порядке.

В рамках исследования страховщики были разбиты на три категории по размерному классу, в первую категорию вошли компании, чей уставный капитал превышает 10 млрд рублей, во вторую – страховщики среднего класса с условным делением по уставному капиталу от 1 до 10 млрд руб., в третью категорию вошли компании с меньшим уставным капиталом.

По итогам исследования компания «Важно. Новое страхование» вошла в тройку лидеров среди 34 компаний (II категория страховщиков) с уровнем доступности 90% и качеством предоставляемого сервиса на уровне 83%. По результатам проекта директор по маркетингу Naumen Михаил Черешнев наградил руководителя центра клиентского обслуживания «Важно. Новое страхование» Ирину Вакуленко бочонком меда, символизирующим приятный и вкусный сервис контакт-центра компании.

«В рамках бизнес-модели СК «Важно. Новое страхование» общение с нашими страхователями перенесено из сферы офисных взаимоотношений в сферу качественного взаимодействия контакт-центра и использования интерактивных технологий по всему комплексу клиентского обслуживания, от заключения страхового договора до урегулирования страховых случаев. Данный подход требует от каждого сотрудника центра клиентского обслуживания большей симпатии по отношению к каждому обратившемуся. Мы очень рады, что проделанная нами работа по направлению выстраивания нового уровня общения со страхователями уже получила позитивную оценку в рамках прошедшего исследования. Во многом этот успех стал следствием того, что наша небольшая и дружная команда контакт-центра действует как единый эффективный механизм, помогающий отвечать на вопросы и решать проблемы наших клиентов. В то же время хочу подчеркнуть, что внутри компании мы видим дальнейший потенциал развития направления клиентского сервиса», – прокомментировала получение награды генеральный директор СК «Важно. Новое страхование» Валерия Скороходова.

Информация предоставлена компанией

Источник: [Википедия страхования](#) , 10.12.15