

Контакт-центр СК «Сбербанк страхование» стал лауреатом престижной международной премии в индустрии контакт-центров и обслуживания клиентов «Хрустальная garnитура», получив высокую оценку жюри в номинации «Лучший аутсорсинговый проект». В этом году церемония награждения прошла в онлайн-формате.

СК «Сбербанк страхование» активно развивается, применяя передовые технологии. При выборе контрагентов компания прежде всего ориентируется на высокотехнологичность партнера. Сотрудничество страховщика с «Ростелеком контакт-центр» (РТКЦ) началось в 2018 году на одной из площадок РТКЦ в Костроме с одного продукта и нагрузки 279 обращений в месяц. Сегодня совместно с РТКЦ страховая компания работает по восьми продуктам и обрабатывает около 30 000 обращений в месяц.

СК «Сбербанк страхование» и РТКЦ постоянно совершенствуют качество обслуживания клиентов и операционную эффективность. Одно из совместных достижений – внедрение в клиентский сервис мобильного приложения «Сбербанк.Осмотр». С помощью приложения клиента СК «Сбербанк страхование» могут дистанционно подать документы на урегулирование убытков по всем видам страхования для физических лиц. Сотрудники контакт-центра помогают клиентам написать заявление на урегулирование убытков и загрузить данные для передачи на рассмотрение в страховую компанию. Благодаря мобильному приложению страховой компании удалось существенно – до пяти дней – сократить срок урегулирования убытков от начала рассмотрения до выплаты клиенту.

Сотрудники контакт-центра не только принимают входящие звонки, но и звонят клиентам, выявляют потребности, обрабатывают запросы клиентов. Также эксперты обрабатывают письменные запросы клиентов, занимаются рассылкой документов, смс-оповещений. Круглосуточная работа контакт-центра позволяет клиенту в любое время получить необходимую информацию и качественную консультацию эксперта. Получению награды в премии «Хрустальная garnитура» предшествовал сложный конкурсный отбор. Сначала нужно было написать эссе и отобраться в шорт-лист из 15 участников, заявленных в номинации, а затем защитить эссе онлайн.

«Хрустальная garnитура» — престижный международный конкурс лучших контакт-центров, который проводится с 2005 года. В этом году за награды в 37 номинациях соревновались 310 компаний.

Источник: Википедия страхования, 27.03.2020