

Компания «Росгосстрах» вышла в шорт-лист финалистов ежегодного конкурса профессионального мастерства CX Awards 2024 — международного конкурса в области маркетинга лояльности, CRM и управления клиентским опытом. CX World Awards считается самой крупной и авторитетной наградой в России в сфере клиентского опыта, а членами жюри выступают действующие профессионалы из крупных отечественных компаний.

Каждый год премия выявляет и награждает самые интересные и успешные проекты, инициативы, стратегии, партнерские отношения, продукты, технологии, программы совершенствования и модернизации, а также помогает мотивировать, поощрять и награждать лучших сотрудников, руководителей и их команды в индустрии Customer eXperience (CX).

Быть включенным в список финалистов этой премии — это уже очень большое достижение: это означает, что члены профессионального Жюри отобрали лучших претендентов из общего числа заявленных в номинации, и выделили их в отдельный список финалистов.

«Мы ежегодно участвуем в этом конкурсе, потому что непрерывно работаем над повышением стандартов взаимодействия с клиентами, — рассказывает Светлана Бери, директор департамента управления взаимоотношениями с клиентами ПАО СК «Росгосстрах». — «Росгосстрах» не просто страховая компания, а старейшая и самая известная в нашей стране, что, конечно же, накладывает на нас дополнительную ответственность. И мы вынуждены лавировать между четко регламентированными для финансовых организаций процессами, которые могут не решаться в один момент, и быстрой реакцией на замечания клиентов. Ведь, в первую очередь, наши клиенты оценивают скорость и простоту урегулирования страхового случая. А во вторую — доступность информации по вопросам урегулирования, грамотность и вежливость сотрудников. Достаточно изучить оценки и комментарии клиентов по опросам после оказания услуг или отзывы на сайтах, чтобы понять, как можно помочь клиентам и что улучшить внутри компании. В течение прошлого года мы изменили стратегический вектор обслуживания клиентов, расширив функционал входящей коммуникации операторов колл-центра до уровня Центра помощи клиентам с функцией пролонгации

договоров».

Светлана Бери отметила, что за это время Департаментом управления взаимоотношениями с клиентами было реализовано много интересных задач: упрощен и ускорен ряд формальных процедур для сокращения сроков рассмотрения убытков, расширен ряд сервисных и ситуационных консультаций — даже для тех людей, кто попал в трудную ситуацию не имея полиса «Росгосстраха». Все операторы «горячей линии» прошли обучение по линейке сопровождающих услуг. База знаний сотрудников Центра была расширена памятками и скриптами для сокращения времени на поиск информации по запросам клиентов.

«На протяжении всего года мы измеряли оценку удовлетворённости клиентов, и, если смотреть динамику начала года и его завершения, оценка достигла 8,5 баллов из 10 возможных!» — подчеркнула Светлана Бери.

Википедия страхования