

СК «Абсолют Страхование» приняла участие в конференции «Современные контакт-центры 2024», которая прошла 16 апреля 2024 года. Организатор события – агентство деловых коммуникаций CNews Conferences, которое с 2005 года проводит актуальные мероприятия для руководителей высшего и среднего звена и квалифицированных специалистов бизнес-отраслей и государственных учреждений.

Основной темой в этот раз стало импортозамещение зарубежных вендоров в сегменте контакт-центров. По оценкам некоторых специалистов, замещение на отечественное ПО может достичь 100% уже к концу текущего года. При этом создание и содержание контакт-центра – сложные и затратные процессы, которые требуют больших ресурсов, как человеческих, так и инвестиционных.

Спикером от СК «Абсолют Страхование» стала Анна Дубровская, руководитель управления клиентского сервиса. Свое выступление Анна посвятила теме затрат и прибыли, а также изменениям в алгоритме работы клиентского сервиса в последнее время.

«Современный контакт-центр в условиях автоматизации и роботизации процессов концентрирует в себе не только многие типовые операционные функции компании, но и более сложные процедуры обслуживания и продажи товаров и услуг предприятия. Благодаря интуитивно понятным интерфейсам единого окна, омниканальным решениям для коммуникации с клиентами в режиме 24/7, интеграции с платежными сервисами специалист клиентского сервиса не только консультирует, но и “продает на сервисе”. Такой перенос функций из одних подразделений в другие помогает классическим подразделениям по продажам сфокусироваться на развитии партнерских отношений и поиске новых продуктовых решений», – рассказала Анна Дубровская.

Википедия страхования