

Call центр – эффективный инструмент в страховом бизнесе.



Александр Юсипов
Форте-АйТи



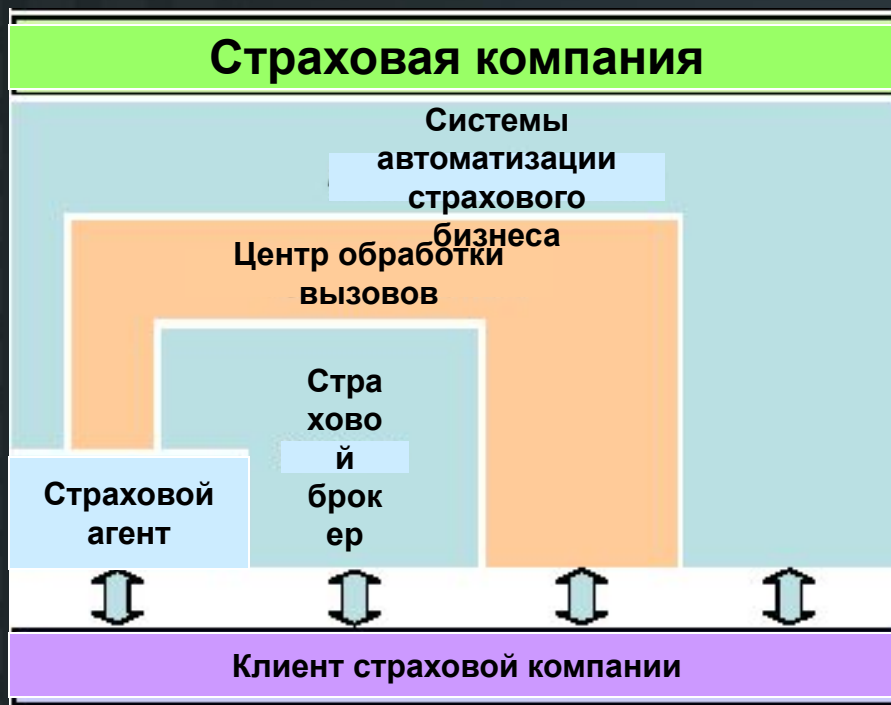
Мировой рынок Call центров по отраслям



Источник Datamonitor



Каналы взаимодействия страховой компании с её клиентом



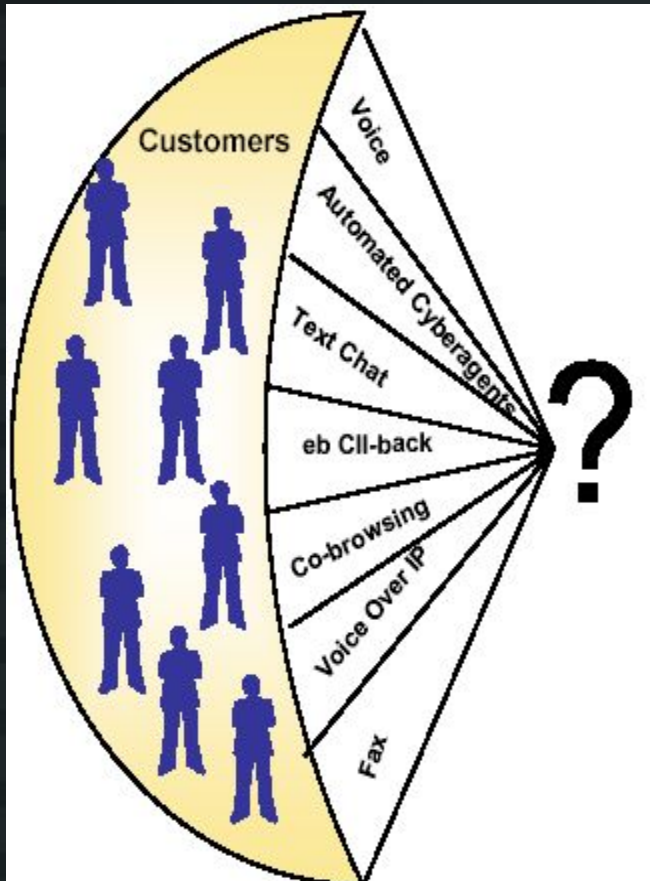


Общие положения



- Основное количество страховых сделок с помощью агентов, страховых брокеров и Call-центров (отдел прямых продаж)
Небольшое количество (не $> 5\%$) с помощью альтернативных каналов (Web- запросы, e-mail, чат и т д.)
- Call-центры – ключевая роль в обработке запросов от клиентов и поддержка запросов от страховых агентов и страховых брокеров
- Call-центр -интеллектуальная телекоммуникационная платформа: идентификация запроса и связь его с **системами автоматизации**

Call-центр





Работа с клиентом

- Качественное обслуживание клиента при наступлении страхового случая (приоритет)
- Привлечение новых клиентов
- Удержание старых клиентов - персональный сервис .
- Минимизация и оптимизация временных затрат на обработку телефонных обращений
- Создание новых видов обработки клиентских запросов
- Проведение маркетинговых опросов
- Информирование клиента о новых страховых продуктах , услугах



Оптимизация и контроль работы персонала

- Автоматическая выдача «стандартной» информации (о страховых продуктах , расположении офисов , времени работы, контактах и т.д) и снижение нагрузки на операторов
- Интеллектуальная маршрутизация запроса клиента в зависимости от цели обращения на наиболее компетентного специалиста по данному виду страхования
- Получение наиболее полной информации о вызове и клиенте одновременно со звонком



Оптимизация и контроль работы персонала

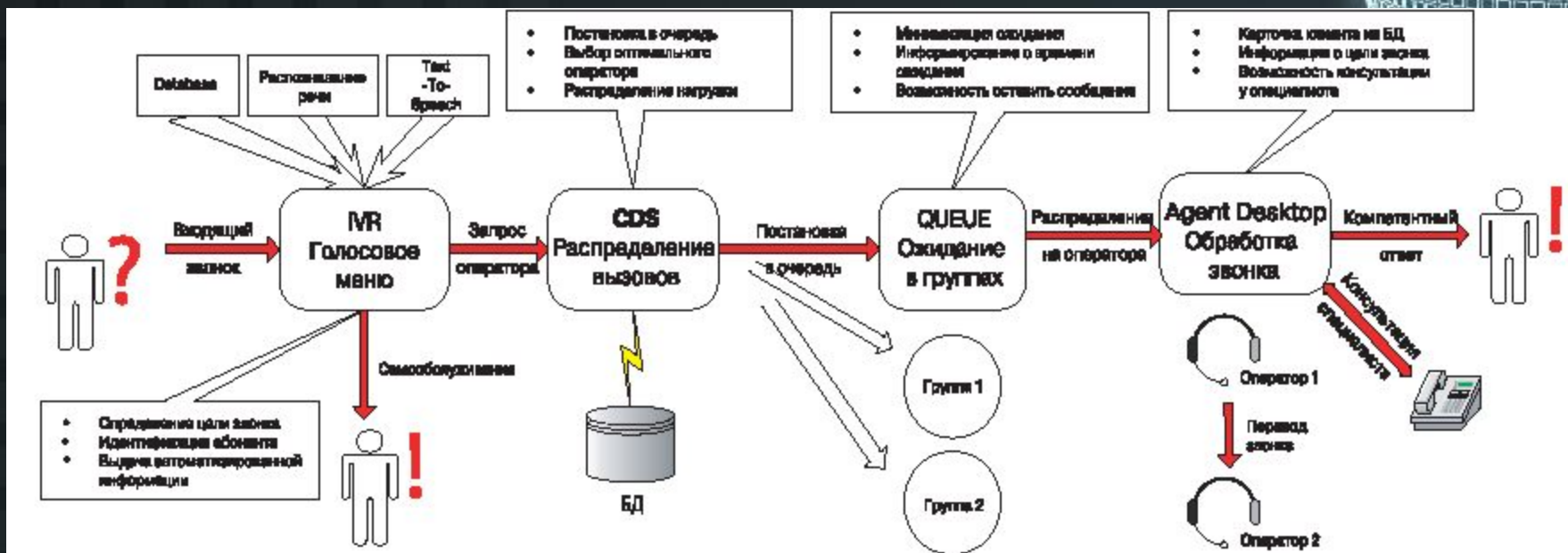
- Контроль в режиме реального времени за действиями операторов
- Анализ и прогнозирование качества обслуживания при резком увеличении числа обращений (ОСАГО)
- Запись переговоров для решения конфликтных ситуаций и выявления некачественного обслуживания клиентов
- “Скрытое обучение” операторов в процессе разговора с клиентом
- Учет рабочего времени-статистика по каждому оператору

Задачи



Создание распределенного Call-центра.

- Возможность быстрого развертывания небольших call-центров в филиальной сети компании с единым управлением и БД
- Возможность выноса операторских рабочих мест из основного call-центра



- Прием входящего запроса
- Идентификация клиента
- Определение цели звонка
- Автоматическое обслуживание
- Интеллектуальная маршрутизация на оператора
- Общение оператора с клиентом

Call-o-Call IVR





Call-o-Call IVR



Функциональность IVR :

- Определение цели звонка
- Автоматизация выдачи часто запрашиваемой информации (адрес ,новые страховые продукты)
- Идентификация и получение персональной информации в интерактивном режиме (интеграция с CRM):
 - статус рассмотрения запроса на страховую выплату
 - история предыдущих выплат
 - страховой калькулятор (коммерческое предложение)
 - получение типовых форм
 - смена персональной информации



Call-o-Call IVR



Возможности :

- Открытые к редактированию сценарии обработки телефонных вызовов
- Создание группы сценариев с алгоритмом обработки в зависимости от параметров :
 - кто звонит (А-номер)
 - куда звонит (В-номер)
 - по какой линии
- Интеграция с системами автоматизации, CRM – создание персонифицированного сервиса, новых видов услуг.
- Распознавание голосовых команд в IVR



Call-o-Call IVR



Преимущества :

- Сведение к минимуму рутинных операций.
- Снижение финансовых, временных, человеческих затрат на совершение продаж и качественное обслуживание .
- Круглосуточный 24X7 сервис
- Быстрое получения персональной информации в режиме самообслуживания .



Маршрутизация вызовов



Функциональность CDS :

- Перенаправление звонка на группу в зависимости
 - от параметров прописанных в сценарии (номер линии)
Например звонок на номер отдела страховых выплат,отдел прямых продаж (рекламный), медицинского пульта,VIP-номер.
 - от результатов работы IVR
- Постановка в очередь в группу
- Минимизация ожидания (резервные группы)
- Выбор оптимального оператора (навыки)
- Информирование о времени ожидания
- Переадресация звонка



Маршрутизация вызовов



Возможности

- Выбор операторов в соответствии с :
 - выбранным алгоритмом
(циклически,наименее занятый, случайный ,по обслуженным звонкам и т.д.)
 - знаниями и величиной этих знаний
- Распределение вызовов на резервные группы

Преимущества

- За счет интеллектуальной маршрутизации направление запроса на наиболее компетентного специалиста.
- Сокращение времени на обработку запроса и затрат на использование каналов связи
- Использование групп и знаний позволяет снизить требования к квалификации – сокращение расходов на обучение



Технология Screen pop-up



Информация о звонке на мониторе оператора

- Номер и имя звонящего клиента
- Номер (услуга), на который звонит клиент
- Интересующая тематика
- История выбора пунктов меню IVR

При наличии интеграции с корпоративными системами и БД клиентов (CRM)

- Любая адресная информация
- История обращений и переписки
- Историю оплат по страховому договору клиента (статус)
- Историю страховых выплат
- Любую другую доступную информацию о клиенте



Технология Screen pop-up



Звонок - 0

Информация о звонке

Абонент	0	Начало	04.11.2003 14:55:14
Услуга	6100	Тема	На логический номер 42.

Информация о разговоре

Тема: Автострахование ✓

Клиент: Ассоциировать ✕

Дополнительная информация

Запись на семинар по вопросам оформления ОСАГО.

Запустить | перезвонить | Анкета | Файл

Введите вопрос

Ольга Бабкина

Служебные данные | Личные данные

Код сотрудник 3

Имя:


Фамилия:

Должности:

Подчиняется:

Дата найма:

Телефон:



Запись: 1 из 1 (Фильтр)



Технология Screen pop-up



Возможности

- Во время обработки звонка :
 - делать запросы к БД
 - вносить новые данные и изменения
 - формировать бланки запросов, претензий
- Сохранение информации при переводе звонка

Преимущества

- История взаимоотношений с клиентом – быстрое решение проблем.
- Персональный подход к клиенту – повышение лояльности
- Повышение объема повторных и перекрестных продаж



Контроль и оперативное управление

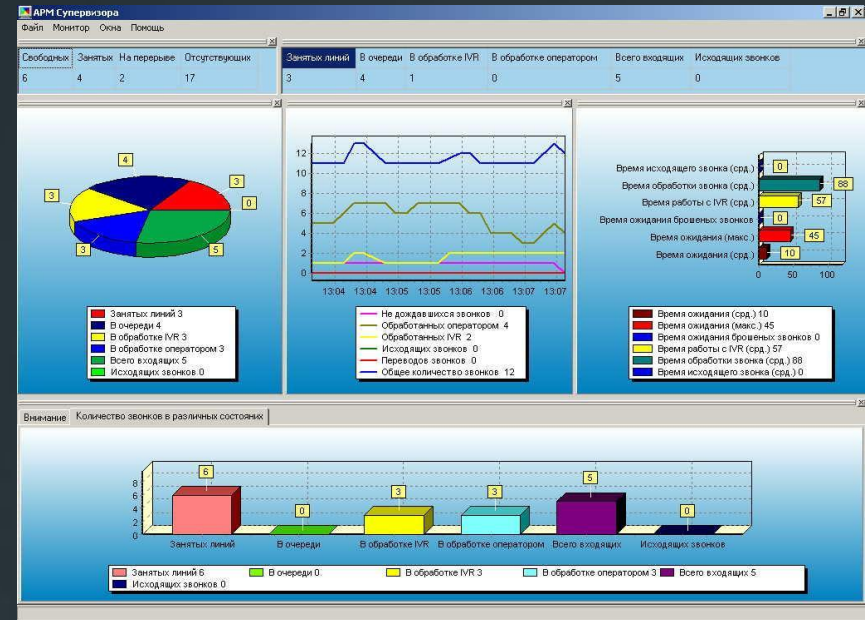
На основе графических данных :

- о состоянии операторов
- о состоянии вызовов
- о временных характеристиках
- о количественных характеристиках

Анализ работы Call-центра

На основе статистических отчетов :

- о занятости операторов
- о истории работы операторов
- о звонках клиентов
- о посещаемости IVR
- другие (> 40 отчетов)





Статистика Call-o-Call



Возможности

- Настройка графического интерфейса
- Создание собственных специфических отчетов
- *Преимущества*
 - Полный контроль за работой операторов
 - Анализ эффективности работы
 - Своевременная оптимизация работы Call-центра
 - Своевременное решение нестандартных ситуаций



Эффективное решение бизнес задач

- Полный контроль над процессом обслуживания клиента
- Повышение лояльности и удовлетворенности клиента за счёт быстрого и качественного решения вопросов
- Организация персонального сервиса - индивидуальный подход
- Оптимизация затрат на обслуживание клиента
- Снижение стоимости привлечения клиента
- Накопление знаний о потенциальном клиенте – опросы
- Поддержка рекламных кампаний
- Организация прямых продаж с помощью исходящего обзвона



Информация



Спасибо за внимание !

Александр Юсипов

ООО «Форте-АйТи»

<http://ct.forte-it.ru>

alexus@forte-it.ru

(095) 251–2386/7948/3269