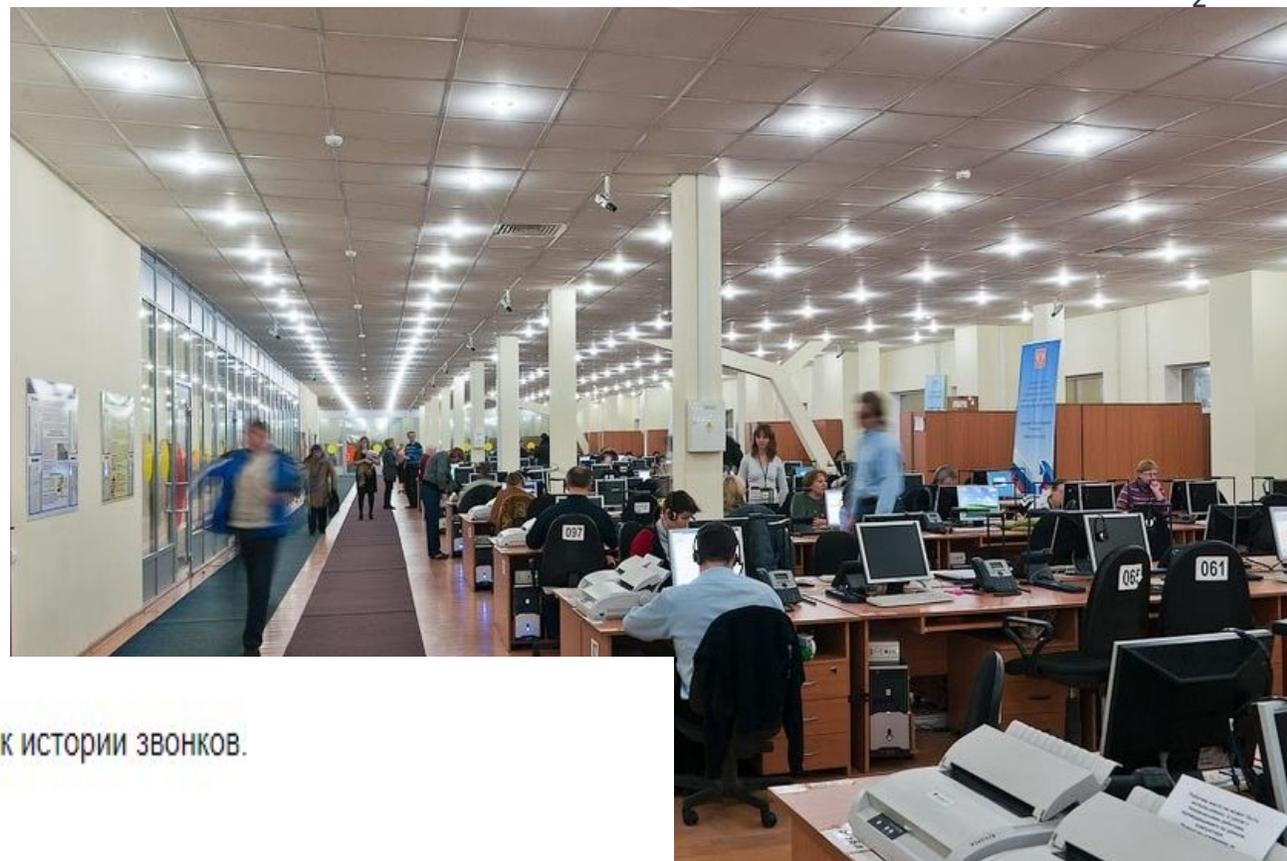


Контакт-центр страховой компании: предназначение, состав и организация работы



Значение Контакт-центров в страховой компании

Контакт-центр – это следующая эволюционная ступень технологий качественного и эффективного обслуживания клиентов.

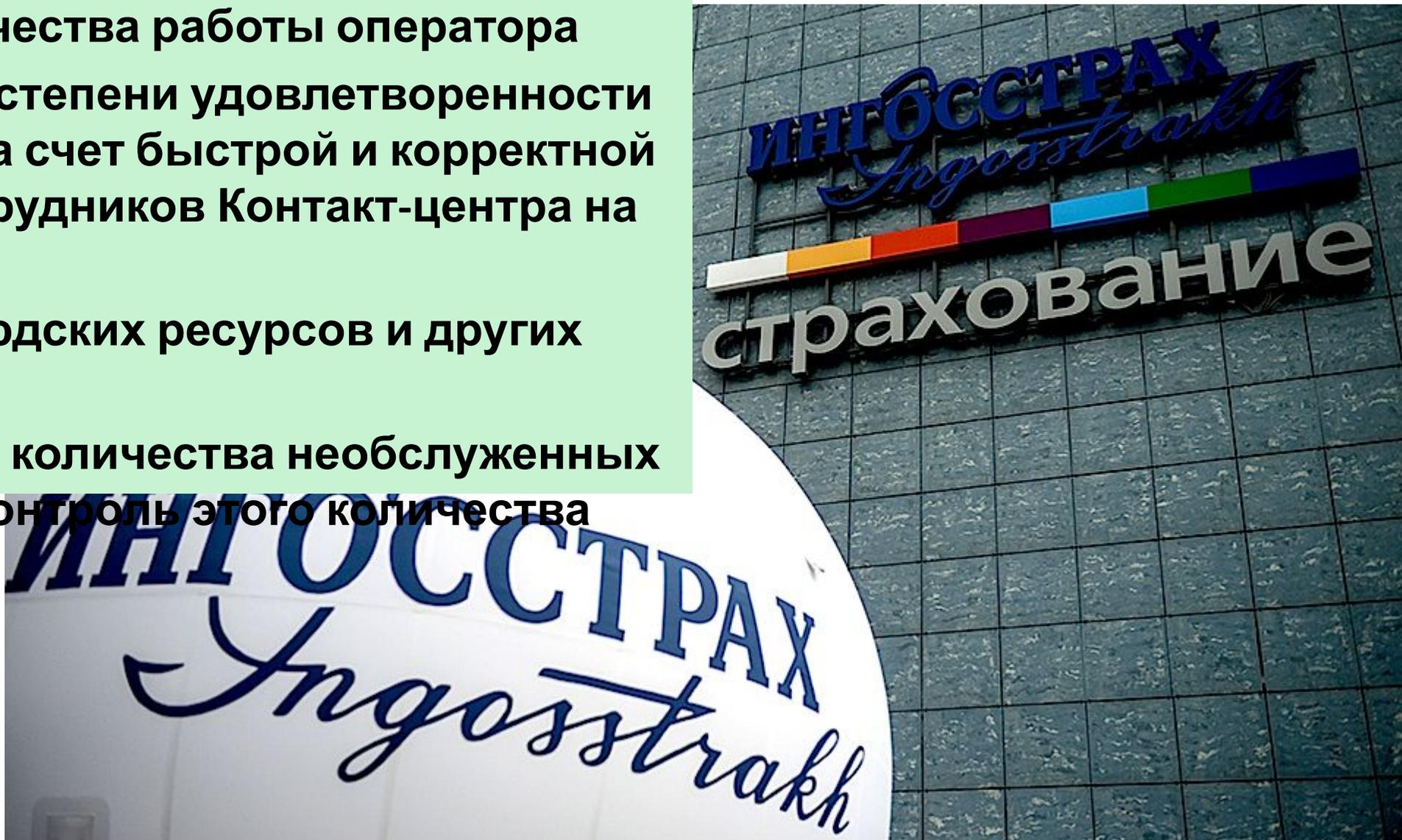


Возможности контакт-центр

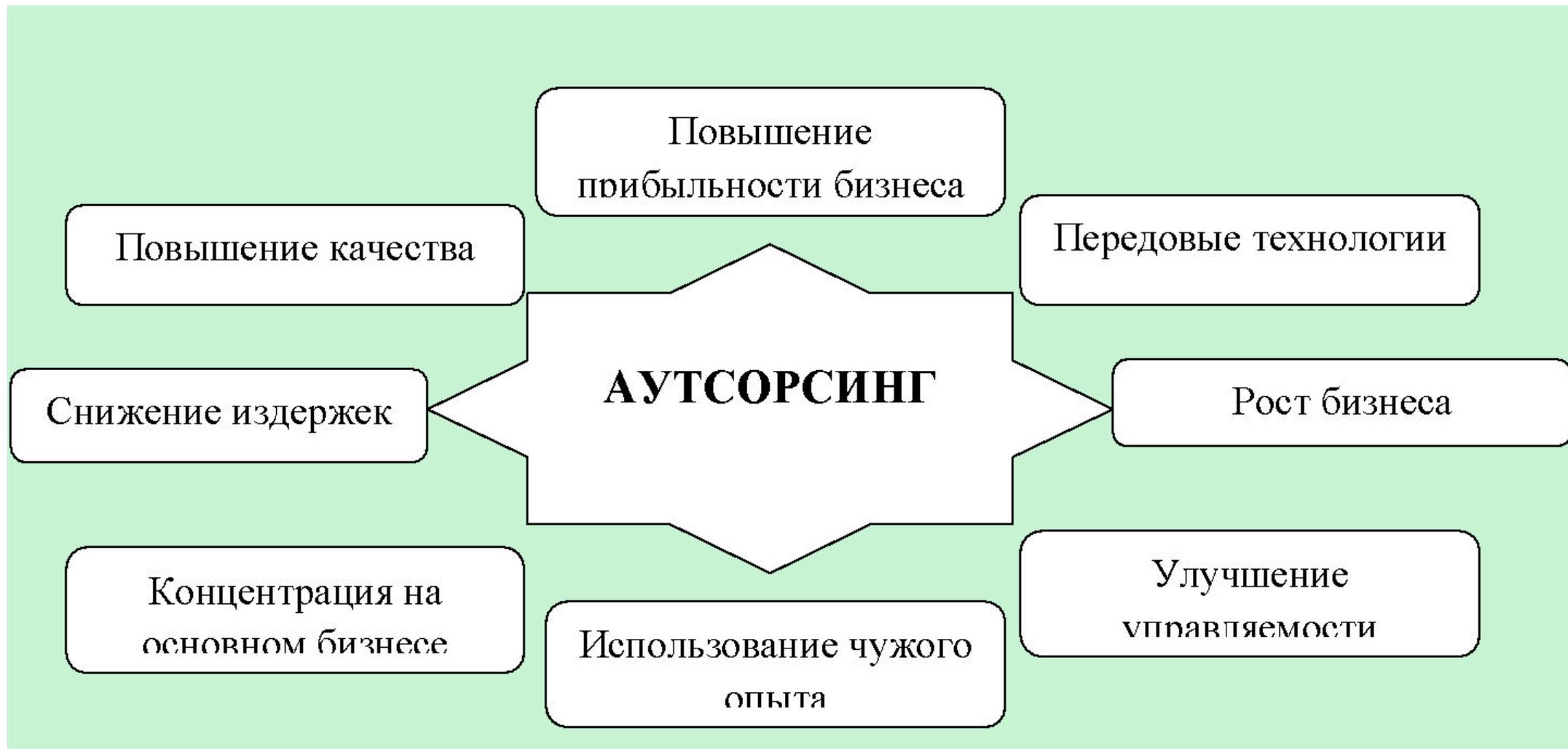
- Регистрация звонков.
- Хранение информации о клиенте с использованием аналитических подходов к истории звонков.
- Маршрутизация вызовов.
- Запись разговоров.
- Графическое (графики, схемы, диаграммы) отображение работы каждого оператора, отдела, всего центра.
- Отображение на мониторе оператора информации о поступившем вызове.
- Переадресации, создание очереди звонков, включение режима ожидания, автоматическое информирование о времени ожидания ответа.
- Распределение звонков внутри группы операторов в зависимости от статуса.

Преимущества Контакт-центра в страховой компании

- контроль качества работы оператора
- повышение степени удовлетворенности абонентов за счет быстрой и корректной реакции сотрудников Контакт-центра на их запросы
- экономия людских ресурсов и других затрат
- уменьшение количества необслуженных вызовов и контроль этого количества



Возможности аутсорсинга Контакт-центра в страховой компании



Модели организации Контакт-центра в страховой компании

С учетом большой филиальной сетью чаще хостинг становится наиболее выгодным вариантом для страховых компаний

Традиционная модель

Внутренний КЦ – свои ИТ-инфраструктура, персонал и бизнес-процессы

Альтернативные модели

Аутсорсинг КЦ – аутсорсинг ИТ-инфраструктуры, персонала и бизнес-процессов КЦ

Хостинг КЦ – аутсорсинг ИТ-инфраструктуры КЦ: готовых решений и ИТ-поддержки

Out-staffing – аутсорсинг персонала

Business process outsourcing (BPO) – аутсорсинг бизнес-процессов

Характеристики моделей Контакт-центра

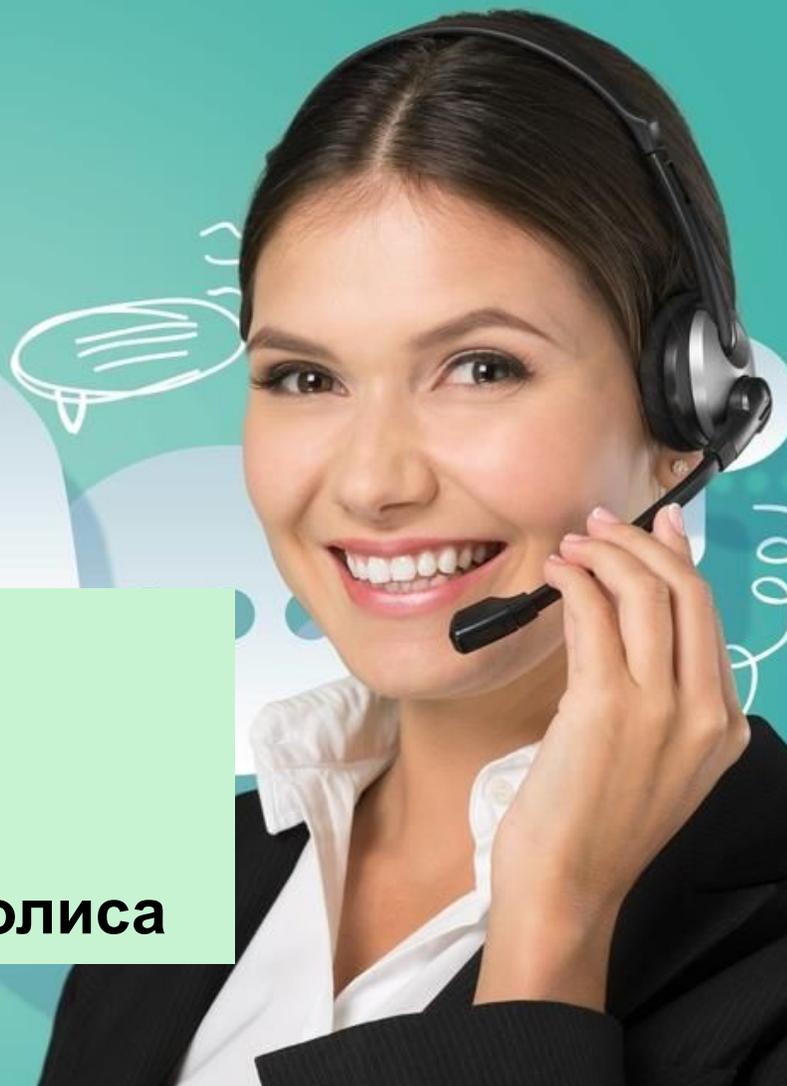
Хостинг	Аутсорсинг	Внутренний КЦ
Малый и средний бизнес	Бизнес любого масштаба	Крупный бизнес
Быстрорастущий бизнес	Бизнес любой скорости роста	Стабильно растущий бизнес
Высокие требования к компетенции и уровню ответственности персонала	Невысокие требования к компетенции и уровню ответственности персонала	Высокие требования к компетенции и уровню ответственности персонала
Неоднородные процессы сервиса	Простые процессы сервиса	Сложные процессы сервиса
Неравномерный уровень нагрузки	Предсказуемый уровень нагрузки	Контролируемый уровень нагрузки
Средние требования к IT-комплексу	Низкие требования к IT-комплексу	Высокие требования к IT-комплексу
Неравномерная маркетинговая активность	Высокая маркетинговая активность	Умеренная маркетинговая активность
Распределенная структура обслуживания	Централизованная структура обслуживания	Централизованная структура обслуживания
Использование вынесенных агентов		Высокие требования к защите информации

Контакт-центр «Ингосстрах» в Магадане

- Улучшение качества обслуживания
- Снижение нагрузки на собственный штат сотрудников
- Повышение лояльности застрахованных лиц и потенциальных клиентов

Цикл продаж

- Первичный контакт
- Котировка
- Завершение продажи – доставка полиса

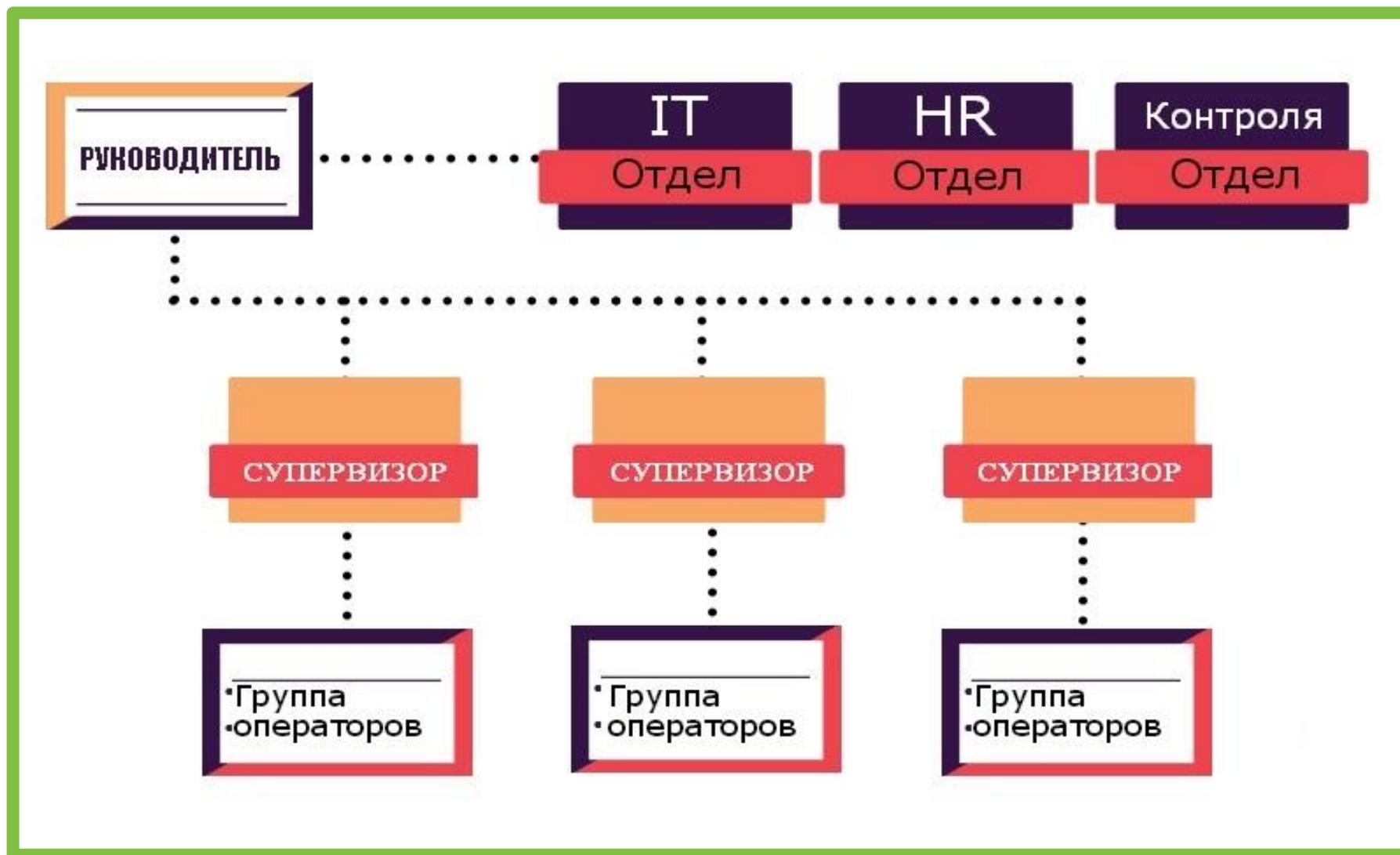


Услуги контакт-центра «Ингосстрах» в Магадане



Горячая линия	Поддержка клиентов в режиме 24/7, консультирование по несчастным случаям и лечению как в России, так и при поездках за рубеж, поведению при ДТП для автомобильных страховщиков.
Виртуальный секретарь	Общение с заявителями и партнерами, запись в офис на удобное время с внесением информации по встречам в расписание.
Информационная поддержка и рекламные кампании	<p>«Горячие» и «холодные» звонки с рекламой ваших услуг, действующим продуктам, текущим акциям. Обзвон и маркетинговые исследования</p> <p>Прямые продажи продуктов компании действующим застрахованным лицам – up-sale, cross-sale.</p> <p>Автоматическое информирование, напоминание с помощью программного обеспечения и речевых технологий без непосредственного участия оператора.</p>
Составление и актуализация баз данных	Подготовка БД и обзвон с целью внесения изменений в действующую базу, уточнение информации по каждому абоненту из списка.

Состав контакт-центра «Ингосстрах» в Магадане



Обучение операторов контакт –центра «Ингосстрах» в Магадане

- введение в специальность;
- обучение работе с программным и техническим обеспечением (ПТО);
- обучение базовым навыкам работы.

Все операторы-новички должны:

- пройти интенсивный вводный курс (изучение программного и технического обеспечения)
- изучить правила поведения оператора и рабочие инструкции
- прослушать курсы «Этика телефонных переговоров» (обязательно), «Работа в стрессовых ситуациях», «Продажи по телефону»





**Спасибо за
внимание**