



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №7087

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ В УСЛОВИЯХ КРИЗИСА (COVID19)

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Альянс Жизнь
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Воронеж / Санкт-Петербург
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	120
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.allianz.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Медицинский пульт
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Краткое описание

Страховая компания "Альянс Жизнь" входит в состав Группы Allianz - одного из ведущих поставщиков страховых услуг в мире - и обладает **рейтингом надёжности ruAAA от агентства Эксперт РА**. Более 20 лет мы успешно представляем в России программы страхования жизни и здоровья для физических и юридических лиц. Наш географически распределенный контактный центр или, как мы его называем, круглосуточный **медицинский пульт** включает **100 операторов с медицинским образованием**.

Россия долгое время избегала распространение нового вируса COVID-19: первые случаи зарегистрированы в январе, но только в конце февраля началась полномасштабная эпидемия, и все мы следили за количеством заболевших, надеясь не оказаться в их числе. В этот период медицинский **пульт сыграл решающую роль в обслуживании по продукту ДМС, предоставляя качественную медицинскую помощь и консультацию**.

Пандемия бросила нам ряд вызовов:

1. Непростой задачей стало **поддержание высокого качества медицинского сервиса** на фоне ограничений, связанных с пандемией;

2. Мы столкнулись с **необходимостью полного пересмотра прогноза по нагрузке** в условиях неопределённости;
3. Из-за ограничений мы не могли больше работать из офиса в привычном режиме, **и нам было важно перевести весь медицинский пульт на удалённую работу, незаметно для клиентов;**
4. **Сохранение здоровья и лояльности сотрудников.**

Эти и многие другие вызовы мы успешно разрешили в 2020 году, благодаря гибкому подходу, командной работе сотрудников и профессионализму менеджеров.

2. Цели и задачи

«**Мы обеспечиваем Вашу уверенность в завтрашнем дне**» - так звучит наша миссия, которая как никогда стала актуальна в этом году.

Цель №1, которую мы определили для себя - **обеспечить качественный медицинский сервис в условиях пандемии, несмотря ни на что.**

Для этого мы поставили перед собой целый ряд задач, включая:

1. Поддержание индекса клиентской лояльности - **Customer Satisfaction (CSI)** - по медицинскому пульту на уровне от **80%**;
2. **100%-е** выполнение плана продаж ДМС, **без снижения плана в 2020 году**, несмотря на высокую конкуренцию и пандемию;
3. **Гибкая трансформация продукта ДМС под новые реалии.** Вместе с разработчиками продукта, мы оперативно предложили клиентам экономичную программу «ДМС Лайт», качественно смогли организовать новые услуги по тестированию на COVID-19 и антитела к COVID-19, а также включили консультации с применением телемедицинских технологий, при этом, в пакет телемедицины также включена возможность получения психологической поддержки; программы реабилитации после перенесенной коронавирусной инфекции;
4. Выполнение показателя доступности каналов пульта - **Service level (SLA)** на уровне **80% принятых звонков в первые 40 сек.;**
5. **Выполнение KPI** по продуктивности **без увеличения штата при росте клиентской базы** за счёт автоматизации и упрощения процессов;
6. Увеличение лояльности сотрудников на уровне не менее **90%** при **оттоке <= 3%** для поддержания высокого качества знаний и профессионализма при консультации клиентов.

3. Заинтересованные участники (стейкхолдеры)

Несмотря ни на что, наши клиенты всегда были и остаются нашими главными стейкхолдерами. Именно они первые столкнулись с негативными последствиями пандемии, и мы приложили все усилия, чтобы они получали от нас качественные консультации и медицинскую помощь.

Для поддержания высокого уровня клиентской лояльности в условиях пандемии мы привлекли к нашим проектам, без преувеличения, **весь менеджмент Компании.** Благодаря слаженной работе, мы смогли не только успешно преодолеть все трудности, но и обеспечить нашей Компании прибыльный рост.

Чтобы предоставлять качественную и своевременную медицинскую помощь нашим застрахованным, Вместе с **Департаментом медицинского обслуживания мы** активно работали с лечебными учреждениями (коммерческими клиниками), столкнувшись с недостаточностью медицинского персонала и необходимостью работать в соответствии с быстро меняющимися требованиями Роспотребнадзора и нормативных документов регионов.

Благодаря поддержке со стороны департаментов по развитию продуктов и андеррайтингу, нам удалось оперативно предложить нашим застрахованным актуальные продукты и услуги (с учётом оценки рисков и убыточности) с обслуживанием на медицинском пульте.

Мы понимали, что новые времена требуют новых решений, и обратились к **страховому акселератору стар-ап проектов Insurtech.3.0**, и одни из первых автоматизировали критично важную опцию ДМС – вызов бригады скорой помощи.

Серьёзная работа по бесшовному переводу пульта на удалённый режим и диджитализации его сервисов была проведена **Службой ИТ**.

Не остались в стороне и сами **сотрудники, проявившие такие важные качества, как** умение работать в команде, гибкость и лояльность в новых для себя условиях, а также высокую стрессоустойчивость и желание помочь в тех непростых ситуациях, с которыми столкнулись наши клиенты.

4. Трудности и препятствия

На нашем пульте работает только медицинский персонал, и всем нам знакомо это чувство – когда **ты не имеешь права на ошибку**. И такое важное качество как **ответственность за каждого застрахованного вышло на первый план у всех диспетчеров без исключения**, ведь на кону в условиях пандемии может стоять жизнь человека

Первая трудность, с которой мы столкнулись – это **повышенный спрос на медицинские услуги и длительные сроки ожидания скорой помощи**. Но мы оперативно внедрили **интерактивную платформу для вызова скорой помощи в Москве и Санкт-Петербурге (Приложение 1)**. Теперь мы видим на карте все свободные бригады скорой помощи, скорость доезда с учётом пробок и скорость высвобождения машин (если свободных бригад нет), и вызываем нужную бригаду в один клик (вместо обзвона провайдеров по телефону). После прибытия скорой мы также можем онлайн оформить экстренную госпитализацию. А главное – можем отслеживать все этапы передвижения скорой. **Это помогает нам организовывать критично важную услугу до 2-х раз быстрее.**

После того, как в России стал действовать **режим самоизоляции**, мы столкнулись с **ограничениями в организации очной медицинской помощи** застрахованным, когда клиенты вынуждены были отказаться от посещений клиник, а клиники – приостанавливать плановые приёмы. Мы **оперативно включили всем услугу телемедицины** (популярность которой выросла **в 6 раз**), а при необходимости **смогли организовать визиты на дом узких специалистов** (обычно клиники не оказывают такую услугу).

Во «вторую волну» пандемии мы столкнулись с **ростом обращений клиентов**: с одной стороны, значительно выросла заболеваемость ОРВИ, а с другой – из-за самоизоляции возник «отложенный» спрос на плановую медицинскую помощь. **Для поддержания высокого уровня качества сервиса,** мы пересмотрели нагрузку, по согласованию с сотрудниками перенесли часть отпусков, автоматизировали взаимодействие с рядом клиник, а с некоторыми создали эксклюзивные каналы

связи. Также мы **расширили прямой доступ в клиники** по ряду услуг, в том числе по вакцинации от гриппа, без записи через медицинский пулть.

Для нас важно предоставлять актуальную информацию, несмотря на **режим постоянных изменений**. Мы оперативно отслеживаем все локально-нормативные акты по регионам РФ, ежедневно актуализируя информацию по всем клиникам. Также нам было важно оперативно уведомлять сотрудников об изменениях и обучать их. В этом нам помогло **создание автоматизированной Базы Знаний**.

Изменился и сам клиент – в ситуации пандемии многие обращались к нам в паническом состоянии, и помимо решения вопроса клиента, перед операторами встала задача оказать ему необходимую психологическую поддержку, помочь пережить сложную ситуацию. Мы **провели дополнительное онлайн-обучение с привлечением внешних экспертов для операторов и менеджеров пульта** навыкам работы с клиентами в стрессовых ситуациях, благодаря чему улучшили качество сервиса (**Приложение 2**).

Не только для наших клиентов, но и для сотрудников изоляция стала большим **стрессом**, и мы включили в полис ДМС круглосуточную психологическую помощь, юридические и финансовые консультации. Мы постоянно общаемся в мессенджерах, а также проводим много мероприятий в рамках корпоративной программы **WORK WELL, направленной на поддержание благополучия сотрудников**. Мы обеспечили всех сотрудников средствами защиты и оплатили корпоративное такси. Для дополнительной мотивации сотрудников совершать «звёздные звонки» и предвосхищать ожидания клиентов, была запущена дополнительная программа мотивации.

5. Результаты и преимущества

Несмотря на пандемию COVID-19, **нам удаётся выполнить цели**, поставленные перед медицинским пультом в этом году (**Приложение 1**):

1. После диджитализации медицинского пульта мы повысили **SLA до 86.3%/40 сек.** (при цели 80%/40 сек.);
2. Благодаря внедрению интерактивной платформы для вызова скорой медицинской помощи в Москве и Санкт-Петербурге, **мы на 59% сократили число исходящих звонков** провайдерам по всем регионам за счёт переноса процесса взаимодействия в онлайн;
3. Показатель удовлетворённости наших застрахованных работой медицинского пульта **Customer Satisfaction (CSI) = 88%** (при цели от 80%), что на 2% выше, чем в 2019 году;
4. Благодаря высокому качеству сервиса, мы **смогли выполнить планы по продажам на 100%**;
5. Мы смогли повысить продуктивность сотрудников, **снизив на 10% среднюю длительность обслуживания (АНТ) без потери в качестве обслуживания**;
6. Благодаря внутренней модернизации и цифровизации, унификации графиков работы сотрудников, оптимизации скриптов и внутренних процессов взаимодействия с клиниками и медицинскими провайдерами, мы смогли выполнить KPI и при этом **не набирать доп. персонал при росте клиентской базы**;
7. По итогам проведенного анонимного опроса сотрудников медицинского пульта по удовлетворённости условиями труда в контексте COVID-19, в котором приняли участие **97% сотрудников**, более 95% сотрудников удовлетворены работой;
8. Высокой лояльностью сотрудников также объясняется **низкий уровень оттока** сотрудников на медицинском пульте, который в 2020 году **составил 1.7%**. Таким образом мы смогли обеспечить высокое качество обслуживания в условиях пандемии, удержав 100% опытных

сотрудников в команде.

6. Итоги

2020 год стал для всего мира годом беспрецедентных вызовов, которые коснулись здравоохранения, экономики, бизнеса и, конечно, наших клиентов по всему миру; личная жизнь каждого из нас была затронута.

Пандемия Covid-19 показала, как в течение нескольких недель статус-кво любой компании может кардинально измениться. Она также продемонстрировала важность того, что мы делаем: **даем возможность нашим клиентам чувствовать себя в безопасности в нестабильном мире, обеспечивая их уверенность в завтрашнем дне.**

Благодаря каждому нашему сотруднику, наши клиенты верят в Allianz. Мы обеспечили достижение целей и постоянное улучшение бизнеса, наших услуг и производительности. **Мы не перестали выполнять наши обещания даже в трудные времена.**

Основными доказательствами того, что **наша работа в условиях COVID-19 принесла положительный клиентский опыт нашим застрахованным**, мы считаем такие достижения, как:

1. **Рост удовлетворённости клиентов** сервисом;
2. **Прибыльный рост**, которого мы достигли, выполнив план продаж в 2020 году без его корректировки в условиях пандемии, и с учетом высокой конкуренции.
3. **И конечно же, слова благодарности от наших застрахованных (Приложение 3).**

Несмотря на то, что уже в 1-м квартале мы приняли вызов пандемии COVID-19 и полностью изменили подход в работе, **нам удалось сделать всё то, что мы планировали в начале 2020 года.** Мы считаем, что **в этом нам помогли наша гибкость и лояльность как по отношению к клиентам** (запуск новых продуктов и услуг, автоматизация сервисов), так и **по отношению к сотрудникам** (улучшение условий труда и перевод на удалённую работу).

Перед лицом кризиса и полной неизвестности **мы верно расставили приоритеты**, ведь **главное в нашей работе - это забота о людях.** О тех, кто обращается к нам за помощью и о тех, кто эту помощь организывает.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Шнейдерман
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Татьяна Николаевна
ДОЛЖНОСТЬ	Директор департамента медицинского сервиса