



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8889

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШИЙ СРЕДНИЙ КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР (до 500 мест)

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Страховой Дом ВСК
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Волгоград
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	170
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://shop.vsk.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Контакт-Центр
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Описание контакт-центра (не более 3600 знаков с пробелами)

Контакт-Центр ВСК – это более 170 неравнодушных профессионалов с современной системой коммуникаций, способствующей отвечать самым высоким ожиданиям клиента! Мы помогаем клиентам ориентироваться во всех тонкостях страховых услуг и чувствовать себя уверенно даже в самой сложной ситуации.

Страховой полис – это инвестиция в своё спокойствие. Несмотря на это, наступление страхового события – ДТП, пожар, несчастный случай – это зачастую огромный стресс и негативные эмоции для клиента, с которыми ему необходимо помочь справиться. В режиме 24/7 наши специалисты готовы:

- Объяснить клиенту, как правильно действовать при наступлении страхового случая, помочь пройти путь от заявления о событии до выплаты или ремонта
- Оперативно зарегистрировать наступивший страховой случай или предложить цифровой сервис самостоятельного дистанционного урегулирования
- Связаться с партнерами Компании и направить к клиенту эвакуатор или аварийного комиссара
- Пошагово объяснить клиенту как заполнять европротокол в бумажном или электронном виде через Мобильное приложение «ВСК Страхование»
- Помочь клиенту при возникновении любых вопросов и сомнений в ходе урегулирования по всем стадиям страхового дела
- Записать клиента для визита в офис по вопросам урегулирования
- Предоставить клиенту исчерпывающую информацию в вопросах сопровождения, расторжения договоров страхования, помочь принять верное решение

- Проконсультировать о продуктах Компании, новых сервисах, программах и партнёрах
- Открыто и понятно разъяснить клиенту условия страхования, порядок проведения расчетов
- Создать для клиента friend-зону в коммуникациях и в очередной раз дать понять, что, выбрав Страховой Дом «ВСК» в качестве надежной страховой защиты - он принял правильное решение!

Территориально Контакт-Центр расположен в Волгограде и включает в себя 2 ключевых направления работы с клиентами:

- Страховые случаи
- Сопровождение договоров страхования

С 2022 года работает омниканальная система коммуникаций на платформе CRM Creatio, которая объединила в себе голосовой канал, e-mail канал и чаты в Мобильном приложении «ВСК страхование» и мессенджерах WhatsApp, Telegram.

2. Положительное влияние на деятельность организации (не более 1800 знаков с пробелами)

В цепочке работы КЦ принимают участие клиент, оператор и вся Компания. При правильно выстроенном процессе Компания получает лояльного клиента и повышает свою эффективность.

Мы задумались, как позитивно повлиять на клиентский путь и эффективность Компании, не снижая высоких показателей сервиса и качества. Так в апреле 2022 стартовал пилотный проект «Централизация входящих вызовов с региональных номеров по страховым случаям и вопросам урегулирования».

Цели:

- Сокращение клиентского пути и достижение принципа «единого окна»
- Сохранение уровня доступности 24/7 и высокого уровня SL
- Повышение эффективности филиальной сети за счет снятия нецелевой нагрузки по входящим звонкам с сотрудников филиала

Был скорректирован клиентский путь, теперь, звоня на региональный номер филиала и выбирая в IVR кнопку для консультации по вопросам страховых случаев и урегулированию – звонок бесшовно маршрутизируется на операторов КЦ с соответствующими скиллами.

Что мы получили?

- Клиент может использовать для связи с Компанией федеральный номер и привычный региональный
- Линия поддержки – доступна 24/7. Клиенту не нужно думать о графике работы и сколько сейчас на часах, он просто звонит и оперативно получает информацию
- Клиентский путь по одному из самых ключевых направлений – стал максимально прозрачным и контролируемым. Со стороны операторов КЦ консультации проводятся по единым скриптам и подлежат проверке во внутренней системе контроля качества
- Сотрудники филиальной сети ощутили снижение нагрузки – объемы маршрутизированных звонков на КЦ составляют от 35% до 98% от общего потока звонков на филиалы

Теперь специалисты в регионах смогут еще больше сконцентрироваться на привлечении нового бизнеса для Компании и помощи клиентам, которые лично решили посетить офис.

3. Операционная эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Наши клиенты – должны быть уверены в выборе Компании.

Выполнение операционных показателей на должном уровне - напрямую влияют на уровень лояльности клиента и его решение быть под защитой Страхового Дома ВСК.

Около 80% потока клиентских запросов приходится на голосовой канал. Ключевые метрики операционной эффективности в этом канале:

- Service Level (SL). Уровень доступности – 24/7, не менее 80% звонков должны быть приняты в первые 20 секунд ожидания клиента на линии.
- Lost Call Rate (LCR). Доля пропущенных вызовов – не более 5% звонков.

По итогам ежегодного исследования компании NAUMEN по доступности и качеству телефонного обслуживания Страховой Дом ВСК занял 3-е место в рейтинге крупнейших страховых компаний в 2021.

В течении 3-х кварталов 2022 нам также удается удерживать стабильно высокие результаты:

- уровень SL 84,1%
- уровень LCR – 2,2%

Посредством чата или e-mail обращений поступает 20% запросов. Важно поддерживать заявленные стандарты сервиса и уровень доступности для клиента во всех каналах коммуникаций, особенно с учетом цели популяризации данных каналов среди наших пользователей.

Уровень SL для чат-коммуникаций за 2022 год составил 98% при цели в 90%, а SLA для e-mail обращений – 99%, при цели 95%.

4. Инновации и креативность (не более 3600 знаков с пробелами)

Работа с улыбкой или как измерить настроение сотрудников?

Взаимодействие на уровне специалист « клиент – это априори двусторонний процесс: не только бизнес-процесс, а также обмен эмоциями. Только лояльный, вовлеченный в свою работу сотрудник сможет транслировать позитивный настрой в адрес клиента, что особенно важно при наступлении страхового случая, когда диалог строится в стрессовой ситуации.

Как найти эффективный инструмент для быстрой оценки эмоционального фона каждого сотрудника и команды в целом? Прервать поток звонков невозможно, утренние «летучки» малоэффективны и сложнореализуемы в формате гибридного графика...

Нашей мечтой было создание инструмента замера индекса счастья сотрудников в моменте, это должно быть быстро, нетрудозатратно для сотрудников и информативно.

Команда Контакт-Центра вышла с фичей по созданию такого сервиса на хакатон ВСК. Как здорово, что внутри Компании можно реализовать такие смелые амбиции! Участники хакатона (специалисты IT) высоко оценили нетривиальность идеи и принялись воплощать ее в реальность.

Был создан «**ВС**майлик» – внутренняя разработка ВСК, позволяет ежедневно мониторить метрики настроения и работоспособности сотрудников. Приложение состоит из окна опроса по двум метрикам с красивыми смайлами, которое всплывает на экране сотрудника в заданное время, не отвлекая от рабочего процесса, и онлайн-сервисом для мониторинга рейтинга сотрудников и динамики усредненных результатов.

Что дает нам этот инструмент? Как руководителю поможет «**ВС**майли**К**» в управленческой деятельности?

- Руководитель сможет определить, кому делегировать задачу, или кто из подчиненных на данном этапе больше готов к новому проекту
- Руководителю проще принять решение о повышении между несколькими кандидатами
- Руководитель определит сотрудников, которым для нахождения в ресурсе важна похвала его результатов
- Руководитель сможет назначить встречи по обратной связи, выяснить для себя скрытые моменты рабочего процесса
- Руководителю будет доступен превентивный инструмент по работе текучестью персонала
- Руководитель сможет оценить влияние участия сотрудника в корпоративной на индекс счастья

Пока Контакт-Центр проводит пилотное тестирование «**ВС**майли**К**», а в будущем планируется масштабирование сервиса на всю Компанию, чем мы очень гордимся как идейные вдохновители и первопроходцы!

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

Клиентоориентированность. Решаем задачи клиентов быстро и с максимальной эмпатией - одна из ценностей нашей Компании и наиболее близкая к Контакт-Центру, ведь мы первые, кто слышит голос клиента, кто может взглянуть на клиентский путь его глазами ... но как понять являемся ли мы клиентоориентированной командой и насколько? Какие метрики использовать?

FCR (First Call Resolution) — это метрика, отражающая долю вопросов клиентов, решенных с первого раза. Иногда эту метрику называют коэффициентом оперативности.

На сентябрь 2022 года прирост по данному показателю составил 9,5% по отношению к началу года! Фактическое исполнение - 88%[\[КОС1\]](#) вопросов решается с 1-ого раза на уровне обращений в Контакт-центр.

CSI (Customer Satisfaction Index) - метрика, позволяющая оценить уровень удовлетворённости клиентов после взаимодействия с Компанией. Положительная тенденция составила +7,0% [\[КОС2\]](#) за 3-й квартал по отношению к 1-ому за 2022 год. Фактический показатель оценки качества работы оператора за 3-й квартал - 4,6 балла, при максимальном значении - 5,00.

В апреле 2022 Компания запустила новый сервис в Мобильном приложении «ВСК Страхование» - оформление электронного европротокола и фотофиксации ДТП онлайн. Весь процесс происходит полностью автоматически, без участия лиц, как со стороны страховой компании, так и со стороны портала Госуслуги и РСА. Контакт-Центр оперативно отреагировал на позитивные изменения и помимо проведения корректировки скриптов и стыковки их с РСА, мы трансформировали сервис IVR, выделив для клиентов отдельную кнопку «Помощь в оформлении европротокола».

В среднем за месяц за помощью обращается около 2500 клиентов. Клиенты высоко оценивают уровень сервиса - CSI 4,8, при этом 91% респондентов поставили наивысший балл; FCR - 94%. [\[КОС3\]](#)

Не забываем и про внутренний контроль качества, ведь от уровня качества диалога зависит не только лояльность нашего клиента. Деятельность всей страховой организации также зависит от многих регуляторных норм и правил, поэтому одним из критериев оценки качества диалога является соответствие процедуры информирования, урегулирования и оформления страхового

случая законодательным нормам.

6. Вовлеченность (не более 3600 знаков с пробелами)

Команда Контакт-Центра – самая вовлеченная в нашей Компании, и это совсем неудивительно. Когда происходит страховое событие, клиент не медлит, он сразу же обращается на линию поддержки, ожидая помощи и профессиональной консультации – и получает её.

Высокий уровень вовлеченности демонстрируют операторы Контакт-Центра, решая сложные клиентские кейсы. Для решения одного клиентского вопроса, оператор может взаимодействовать с несколькими смежными подразделениями: автомобильные дилерские центры, сервисные центры по ремонту автомобилей, компании оказывающие услуги по эвакуации транспортных средств, т.к. клиент должен получить услугу здесь и сейчас.

Сотрудники Контакт-Центра с радостью принимают участие в корпоративных и спортивных мероприятиях. Особенно ярким в этом году для нас было лето. Большой вклад для этого сделал «Молодежный совет», цели которого – продвижение молодежных социальных инициатив, обеспечение развития профессионального и творческого потенциала молодых работников, создание условий для самореализации. В совете выделено 4 основных направления работы – корпоративные мероприятия, СМИ, волонтерство и спортивная жизнь. Сотрудники КЦ вступили в ряды участников совета в направлении спорта.

В июне, вдохновленные идеей «если кто-то не может поехать на море, то море должно приехать к нам», приняли участие в тематическом day-party «Все на борт». Сотрудники настолько вдохновились идеей праздника, что своими руками создали декорации в морском стиле и наполнили ими open-space; ни один уголок зала не остался не украшенным – большие акулы «плавали» между рядами, Спанч Боб в полный рост встречал гостей, фотозона с русалочкой никого не оставила равнодушным! Каждый сотрудник в этот день почувствовал морской бриз и отпустил все негативные эмоции! Все это создало невероятную атмосферу в офисе!

Июль прошел в азартной и дружеской атмосфере – еще бы, был организован целый теннисный турнир! Было много напряжённых матчей, где все решалось в последние секунды. Каждый участник хотел получить победу, а команда поддержки КЦ выложилась на все 100% - кричалки, плакаты со словами поддержки, зазорный свист и громкие овации! В итоге специалист КЦ занял почетное 2-е место в турнире!

Август проводили треском арбузов и конечно приняли участие в конкурсе на самый большой арбуз, где заняли 1-е место с арбузом весом 19 кг!

Сотрудники подошли креативно к этому мероприятию. Они так хотели выиграть, что решили подстраховаться и нарисовали арбуз, повесив его на одного из сотрудников, чтобы взвесить! В конце рабочего дня все арбузы были съедены, а все сотрудники счастливы!

Волонтерство – особо важное направление для ВСК. К 30-летию Компании была запущена программа «30 добрых дел», направленная на формирование и развитие волонтерского движения ВСК и дающая возможность каждому сотруднику реализовать себя в роли волонтера. Наши сотрудники рады оказать посильную помощь ветеранам; привозят лакомства для питомцев в приютах; участвуют в эко-акциях – субботники на территории возле офиса, уборка берега реки Волги (в сентябре собрали 83 кг мусора!). В начале этого учебного года мы оказали посильную помощь в подготовке к школе детей из малообеспеченных семей приняв участие в акции «Соберем рюкзак вместе».

Счастливым сотрудник = счастливый клиент. Мы убеждены в правильности этой формулы и получая результаты опроса по вовлеченности – видим, что работаем в правильном направлении. В сравнении с 2021 г. получили отличные результаты:

Happy Index +11,4%

Вовлеченность +4,4%

Лояльность +14,6%

Индекс eNPS +29,2%

Удовлетворённость +5,7%

7. Лучшие практики в индустрии (не более 1800 знаков с пробелами)

Следуя стратегическому вектору развития диджитал технологий, в марте 2022 для клиентов ВСК был запущен новый канал коммуникаций – чаты. Сервис поддерживается в Мобильном приложении «ВСК Страхование» и мессенджерах – WhatsApp и Telegram на базе CRM Creatio.

«На входе» клиента встречает «Виртуальный помощник Страхового Дома ВСК», который помогает выбрать интересующую тему вопроса во всплывающем меню. Меню имеет 2 уровня для максимально точной маршрутизации вопроса клиента на релевантную скилл-группу специалистов. FCR составляет 87,1%[\[KOC1\]](#), что подтверждает актуальность 2-х уровневое меню.

Но для того, чтобы считать диджитал трансформацию успешной, Компании недостаточно просто купить лицензию и установить новый софт для работы с чатами. Важно внедрение новых технологий и изменение процесса изнутри.

Виртуальные цифровые помощники помогают компаниям проходить через подобные изменения с максимальной пользой для бизнеса. Что представляют из себя такие помощники? Кратко - это IT-платформы на основе искусственного интеллекта, которые позволяют сотрудникам работать быстрее и эффективнее, легче осваивать новые технологии и выполняют некоторые функции за него.

«Виртуальный помощник ВСК» сейчас «обучается» и вскоре станет полноценным участником диалога с клиентом, где сможет идентифицировать его по номеру телефона, гос.номеру авто или VIN-номеру; распознавать запросы в чате и быстро предоставлять информацию по страховым случаям и статусу дела, подбирать ближайший офис для визита или позвать специалиста КЦ в чат для решения запроса.

Мы ставим себе цель для трансформации этого канала с минимальной эффективностью в 20%. Так по минимум 3-м тематикам запросов из 7-ми – клиент будет получать информацию через «Виртуального помощника», что оптимизирует клиентский путь!

8. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

- Стали оказывать поддержку клиентов в омниканальной системе коммуникаций (голосовой канал, e-mail обращения и клиентские чаты) 24/7
- Помогли коллегам из филиальной сети высвободить время для работы в направлении продаж, сняв с них нагрузку по звонкам в среднем на 35%. А для клиентов сделали короче путь по получению информации

- В течении года удерживали высокий уровень сервиса и доступности всех каналов обращений
- Повысили уровень удовлетворенности клиентов на 7% и долю решенных вопросов клиента с первого раза на 9,5%
- Запустили диджитал трансформацию нового канала коммуникаций – чаты
- Был создан уникальный внутренний инструмент работы с персоналом и оценкой индекса счастья сотрудников в 2 клика «**ВС**майли**К**»
- С позитивом и пользой приняли участие в корпоративных, спортивных и волонтерских мероприятиях, подарив друг другу незабываемые эмоции

А еще мы поняли, что дарить подарки – это счастье! По результатам исследования Happy Job все индексы выросли в сравнении с прошлым периодом:

- Happy Index +11,4%. Фактический показатель 78,8%. Страхование – выше среднего +4,0%. По России – выше среднего +6,5%.
- Вовлеченность +4,4%. Фактический показатель 88,6%. Страхование – выше среднего +2,9%. По России – среди лучших.
- Лояльность +14,6%. Фактический показатель 84,1%. Страхование – выше среднего +5,1%. По России – выше среднего +6,3%.
- Индекс eNPS +29,2%. Фактический показатель 57,6%. Страхование – среди лучших. По России – среди лучших.
- Удовлетворённость +5,7%. Фактический показатель 82,6%. Страхование – выше среднего +2,5%. По России – выше среднего +2,9%.

Контакт-Центр был и остается значимой частью Страхового Дома ВСК, где в сотрудниках воспитываются ценности и миссия Компании.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Краснова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Ольга
ДОЛЖНОСТЬ	Руководитель управления клиентского сервиса