

Компания «Ингосстрах» продолжает развивать клиентоцентричный подход и реализовала функционал поддержки клиентов компании в мессенджерах «WhatsApp» и «Telegram». Тестирование сервисов началось в середине 2021 года и уже сейчас страхователи могут получить ответы на возникающие вопросы в популярных мессенджерах.

Теперь клиенты могут написать в «WhatsApp» и «Telegram» и получить оперативную обратную связь от сотрудников «Ингосстраха».

Помимо мессенджеров, у страхователей есть возможность связаться с представителями компании с помощью чата на сайте и в мобильном приложении «IngoMobile». Также клиенты могут позвонить на горячую линию «Ингосстраха» по телефону или в мобильном приложении и написать письмо на электронную почту. Среднее время ответа зависит от тематики обращения и нагрузки на контактный центр: например, при экстренном обращении с места ДТП ответ составляет менее 1 минуты. Целевой показатель для первого ответа на запрос клиентов составляет 1 минуту.

«В прошлом году клиентоцентричность стала стратегическим направлением в работе компании, и мы постоянно улучшаем мультиканальную поддержку наших клиентов. Для того, чтобы застрахованные были на связи с компанией постоянно, мы начали процесс по созданию функционала в популярных мессенджерах. Такой способ общения со страховой компанией поможет клиентам быстро получать обратную связь по различным возникающим вопросам, а сотрудники «Ингосстраха» получают возможность оперативно помогать нашим клиентам при любых обстоятельствах, чтобы ни одно обращение не осталось без ответа», — комментирует директор департамента онлайн бизнеса и развития отношений с клиентами Сергей Мруз.

В дальнейшем «Ингосстрах» планирует расширение функционала поддержки клиентов в мессенджерах – технологическая платформа, используемая в компании, дает возможность подключать любые текстовые каналы, для которых разработана интеграция.

Википедия страхования