

Совкомбанк Жизнь заняла 3 место в рейтинге доступности и качества телефонного обслуживания среди страховщиков жизни по итогам 2022 года

Компания NAUMEN подвела итоги ежегодного исследования контакт-центров ведущих российских страховщиков. В 2022 году исследование охватило 75 крупнейших страховых компаний, лидирующих по величине собираемых страховых премий. Совкомбанк Жизнь заняла 3 место в рейтинге доступности и качества телефонного обслуживания среди страховых компаний со специализацией на страховании жизни.

Место организации в рейтинге определяется интегральным показателем, рассчитанным как сумма значений отдельных показателей доступности и качества, умноженных на их веса. Наибольшим весом при этом обладают следующие показатели: доля вызовов, принятых до 20 секунды ожидания ответа оператора и доля консультаций, полученных на первой линии.

Дополнительно компании Совкомбанк Жизнь также был присвоен наивысший класс «А» за комбинацию значений суммарных показателей качества предоставления консультаций FCR (на первой линии) и доступности работы контакт-центра (количество вызовов, принятых в течение 20 секунд). В 2022 году только 16% страховых компаний получили класс «А» за доступность и качество телефонного обслуживания на уровне выше 90% (из 100%).

По итогам исследования чаще всего, в 51% случаев, страховым компаниям присваивался класс «С» (6-й из 7 возможных классов), при котором один из оцениваемых показателей был определен на уровне ниже 70%. На втором месте – «А», на третьем – «В» (4-й из 7 возможных классов), где один из показателей меньше 80%, но выше 75%.

Исследование NAUMEN проводилось в сентябре-октябре 2022. Всего было совершено

2250 тестовых звонков в контактные центры 75 российских страховщиков по методу Mystery Calling. В ходе обзвона измерялись скорость соединения с оператором, а также качество ответов на контрольные вопросы, которые задавались операторам контакт-центров страховых компаний.

***Википедия страхования***