B2Blogger.com
маркетинг для бизнеса

http://b2blogger.com/pressroom/180498.pdf

«AXA Страхование» повышает скорость обслуживания своих клиентов

25 Март, 2014 - AXA в Украине |
Услуги и Сервисы Страхование Авто и Мото
AXA страховая компания контакт-центр Телеурегулирование Франция

В 2013 г. уровень удовлетворенности клиентов качеством услуг, предоставляемых контакт-центром «AXA Страхование», одного из лидеров на украинском страховом рынке компании, составил 94%.

Достичь таких высоких результатов удалось в том числе благодаря внедрению электронной базы знаний на платформе Microsoft SharePoint Server 2010. Разработку и внедрение решения осуществила компания Lizard Soft.

Собственный контакт-центр «AXA Страхование» был создан в 2012 г. в рамках инновационной программы по урегулированию убытков «Телеурегулирование». Основной его задачей является быстрое и точное предоставление консультаций при телефонных обращениях.

«Новый сервис позволяет клиенту зарегистрировать свой страховой случай, а также получить консультацию относительно статуса рассмотрения страхового дела в телефонном режиме, с помощью современных электронных средств связи без необходимости визита в офис компании. В рамках проекта при сотрудничестве с компанией Lizard Soft была создана база знаний с удобными механизмами поиска и внесения информации, что позволило сократить время на принятие решения операторами контакт-центра при предоставлении консультаций клиентам», — отмечает Руслан Грабко, заместитель вице-президента по операционной деятельности «AXA Страхование».

Удобная система поиска необходимой информации в базе обеспечивает высокую скорость предоставления ответов на любой вопрос клиента, обратившегося в контакт-центр.

Для пополнения базы знаний новой информацией предусмотрены различные интерфейсы. Это позволяет оперативно обновлять данные и постоянно поддерживать высокий уровень их актуальности.

Результаты работы в 2013 г. показали, что процесс «Телеурегулирование» удобен для клиентов и партнеров «AXA Страхование» и позволяет и достичь высокого уровня качества сервиса. За один год с помощью нового процесса было урегулировано около 40 000 убытков по автострахованию.

«AXA Страхование» планирует дальнейшее совершенствование процессов обслуживания клиентов и урегулирования убытков, неизменно следуя своей стратегии, основным направлением которой является КАЧЕСТВО СЕРВИСА.

Группа AXA (Франция) — мировой лидер в сфере страхования и управления активами. Пятый год подряд AXA является страховым брендом №1 в мире. Более 160 000 сотрудников ежедневно

обслуживает 102 миллиона клиентов в 56 странах мира. В 2013 году доход Группы AXA составил 91,2 млрд.евро. По состоянию на 31 декабря 2013 года в управлении компании насчитывалось 1,114 трлн.евро активов.

Страховая компания «AXA Страхование» (Официальный сайт: http://axa-ukraine.com/ru/) принадлежит Группе AXA (Франция), представлена на украинском страховом рынке с 2007 года. В компании работает 1 000 сотрудников и 2 300 агентов по всей Украине. Сегодня в Украине компании доверяет более полумиллиона клиентов.

По результатам 9 месяцев 2013 года страховая компания «AXA Страхование» занимает 1-е место в Украине по сбору страховых премий по КАСКО, 1-е место по объему страховых выплат, а также 1-е место по страхованию физических лиц (по данным журнала Insurance TOP). По состоянию на 31 декабря 2013 года объем высоколиквидных активов составляет 730 млн. грн.