

d. Абсолют
Страхование

Оmnиканальность – это база лояльности

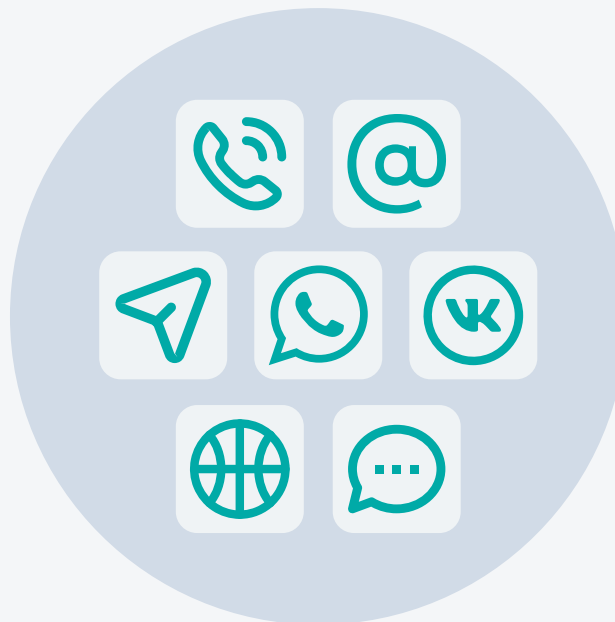
5 декабря 2023

conews
CONFERENCES



для клиента

**Доступ
к услугам компании
максимально
удобным и быстрым
способом**



для компании

**Предоставление
услуг компании
максимально
удобным и быстрым
способом**



Автоматизировать бизнес-процессы омниканального обслуживания с целью оперативной обработки входящих/исходящих запросов клиентов

Мгновенно идентифицировать клиента

Взаимодействовать с клиентом в удобном для него канале

Предоставлять информацию, быстро решать вопрос клиента с учетом его профиля и контекста предыдущих обращений/транзакций

Осуществлять up-sale, cross-sale с учетом профиля клиента и истории взаимоотношений с клиентом, его транзакций

Результаты исследования «Тренды развития индустрии контактных центров. Весна 2023»



Бенчмаркинг Исследования рынка Опросы

CONTACT CENTER BENCHMARK



Оmnikanальное решение:


MS Dynamics
CRM 365
(v.9.1.0004.0031)

+











+





Контакт-центр

←
Сохранить как
+ Создать
✕ Очистить значения по ум...
🔄 Обновить все

Специалист КЦ ▼

	Очередь ▼	Клиент (Объект) ▼	Статус (Объект) ▼	П... ↑ ▼	Объект ▼	Дата соз... ▼	Дата... ↑ ▼	Канал обраще
<input checked="" type="checkbox"/>	<Общая>	Дубровская, Анна Сергеев	Новый	1	Запрос по от 05.12.2022 14	05.12.20...	05.12.20...	Мессенджеры
	<Контакт-центр>	Клиент, Не Определен	Новый	2	RE: РВ-060242/22	05.12.20...	05.12.20...	---
	<Общая>	Толочко, Владимир Влади	Ответ полу...	3	FW: ОШИБКА	05.12.20...	05.12.20...	E-mail
	<Общая>	Клиент, Не Определен	Новый	3	Запрос по от 05.12.2022 14	05.12.20...	05.12.20...	E-mail
	<Общая>	Мамченко, Денис Сергеев	Ответ полу...	3	FW: Не могу войти в ЛК	23.06.20...	05.12.20...	E-mail
	<Общая>	Токбаев, Асхад Асланович	Ответ полу...	3	FW: Возврат страховки Фер	30.11.20...	05.12.20...	E-mail

The screenshot displays the 'Абсолют Страхование' CRM interface. At the top, there is a blue header with the company logo and name, and a navigation bar with icons for mail, search, and refresh. Below the header, a secondary navigation bar contains action buttons: 'Сохранить', 'Сохранить и закрыть', '+ Новая', 'Деактивировать', 'Соединить', 'Отправить ссылку по поч...', and 'Обновить'. The main content area is titled 'Контакт-центр' and features a profile card for 'Дубровская, Анна Сергеевна' (Физ.лицо). The profile card includes tabs for 'Сводка', 'Мессенджеры', 'Информация о документах', 'Заявки и обращения', 'Договоры и убытки', 'Технические данные', 'Файлы', and 'Связанные'. The 'Сводка' tab is active, showing a 'СВЕДЕНИЯ О КОНТАКТЕ' section with fields for 'Фамилия' (Дубровская), 'Имя' (Анна), 'Отчество' (Сергеевна), 'Пол' (---), 'День рождения' (20.08.1980), 'Электронная почта' (anna.dubrovskaya@gmail.com), and 'Статус клиента'. To the right, there are sections for 'Средства связи' (79036129900 - Телефон мобильный) and 'Документы клиента' (Паспорт РФ 4508 473662). A sidebar on the left lists navigation options like 'Домашняя страница', 'Последние', 'Закреплено', 'Моя работа', 'Панели мониторинга', 'Звонки', 'Элементы очереди', 'Действия', 'Запросы на обслуж...', 'Сведения о претен...', 'Заявки', 'Коллеги', 'Пользователи', and 'Сотрудники'.

Запрос по

от 22.10.2022 20:13

Запрос на обслуживание · Запрос на обслуживание ▾

Сводка
Информация о Клиенте
Чат
Связанные Запросы
Связанные

Обращения

✓	Номер обращения ▾	Дата создания ↓ ▾	Статус ▾	Заголовок обращения ▾	Ответственный ▾	Клиент ▾
	INC2022103230	22.10.2022 20:13	Дата создания	Запрос по от 22.10.2022 20:13..	Анна Дубровская	Дубровская, Анна Сергеевна
	INC2022103229	22.10.2022 20:00	Проблема решена	Запрос по от 22.10.2022 20:00 ..	Елена Колотыгина	Дубровская, Анна Сергеевна
	INC2022103227	22.10.2022 19:57	Проблема решена	Запрос по от 22.10.2022 19:57 ..	Елена Колотыгина	Дубровская, Анна Сергеевна

1 - 3 из 50 (0 выбрано)

Заявки

✓	Наименование ▾	Дата создания ▾	Тип запроса ▾	Статус заявки ▾
	---	08.11.2021 13:05	---	---
	---	26.11.2021 11:34	---	---

Контакт-центр

Сохранить Сохранить и закрыть Новая Деактивировать Соединить Отправить ссылку по поч... Обновить Обработать Общий доступ Поток


Д Дубровская, Анна Сергеевна
Физ.лицо kiasintegprod integration
Ответственный


Сводка Мессенджеры Информация о документах Заявки и обращения Договоры и убытки Технические данные Файлы Связанные

В Дубровская, Анна Сергеевна 15:26 | 6 Jun
Тест

Т Дубровская, Анна Сергеевна 13:30 | 6 Jun
Тест

В Дубровская, Анна Сергеевна 16:59 | 6 Jun
Тест

В Дубровская, Анна Сергеевна 16:59 | 6 Jun


В Дубровская, Анна Сергеевна 17:00 | 6 Jun


Анна Дубровская 17:01 | 6 Jun ✓
 Благодарим Вас за обращение в адрес компании «Абсолют Страхование»! Все изменения в полис ОСАГО вносятся через личный кабинет: <https://osago.absolutins.ru/auth.jsp>
 Пожалуйста, направьте Ваш запрос и скан-копии документов, которые подтверждают

Консистентность (сквозные шаблоны)

Дубровская, Анна Сергеевна 13:34 | 21 Nov
Тест

Шаблоны сообщений электронной почты

Язык * Русский

растор

Результаты поиска

- Расторжение договора (МФК Эйр/Лоанс/kviku) Запрос на обслуживание
- Расторжение договора Запрос на обслуживание
- Расторжение договора ипотечного страхования Запрос на обслуживание
- Расторжение договора ипотечного страхования

Здравствуйте, Даниил Сергеевич!

Благодарим Вас за обращение в адрес компании «Абсолют Страхование»!

Для расторжения договора необходимо направить заявление на расторжение в ООО МФК "Эйр [REDACTED]". Заявление пишется в свободной форме с указанием ФИО, номера телефона, паспортных данных, номера и даты страхового полиса. Отправлять необходимо с почтового адреса, который Вы указывали при оформлении займа.

Применить шаблон

Отмена

Анна Дубровская 10:14 | 21 Nov ✓

OK

Анна Дубровская 10:16 | 21 Nov ✓

ТЕСТ

Анна Дубровская 16:04 | 5 Dec ✓

Для расторжения договора необходимо направить заявление на расторжение в ООО МФК "Э [REDACTED]". Заявление пишется в свободной форме с указанием ФИО, номера телефона, паспортных данных, номера и даты страхового полиса. Отправлять необходимо с почтового адреса, который Вы указывали при оформлении займа.

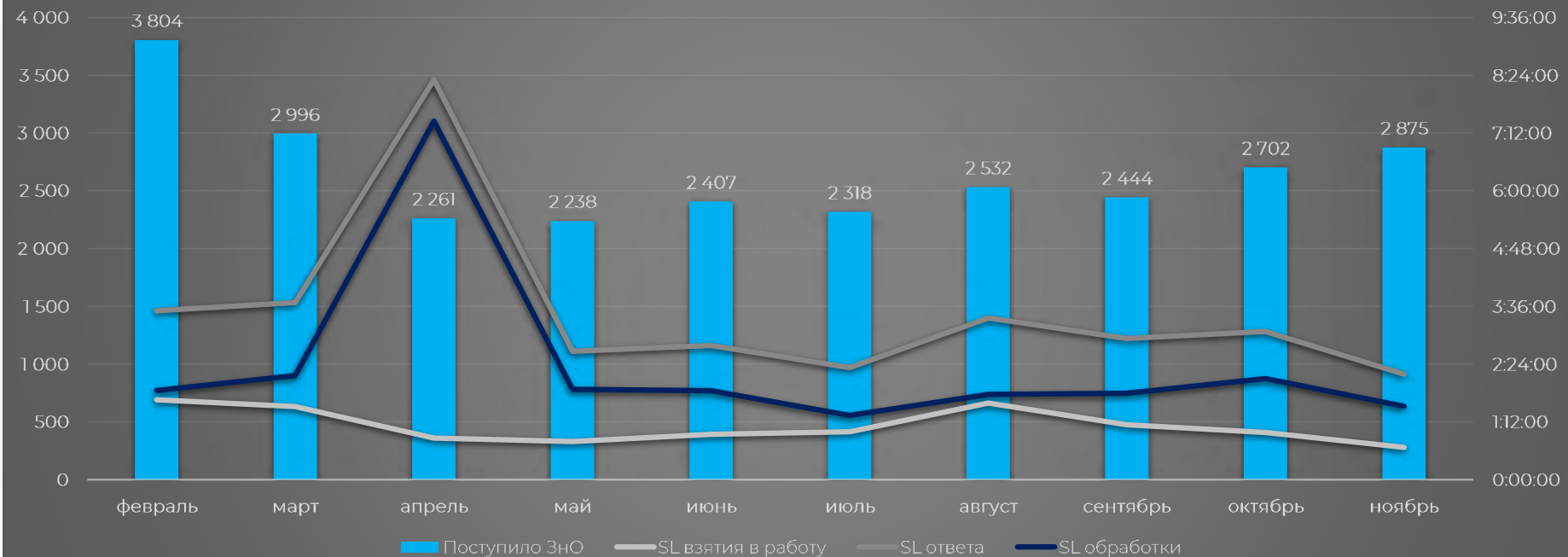
Стиль общения (зависит от канала)

Период с по Статус









Очереди Рабочие группы Сотрудники

- (Выбрать все)
- Головная компания (Группа клиентского обслуживания)
- Головная компания (Отдел информационной поддержки)
- Головная компания (Отдел пролонгации договоров)
- Головная компания (Управление клиентского сервиса)

Обработка Запросов на обслуживание



Контакт-центр

←
Сохранить и закрыть
Новая
Сохранить
Поиск Клиента
Завершить работу
Заявка
Отменить обращение

Акция: -20% на страхование ипотеки!

Запрос на обслуживание · Запрос на обслуживание ▾









INC2023164046
 Номер обращения

В работе
 Статус

Анна Дубровская
 Ответственный


Сводка
Информация о Клиенте
Чат
Связанные Запросы
Связанные

СВЕДЕНИЯ ОБ ОБРАЩЕНИИ





Клиент	*  Дубровская, Анна Серге...	Статус клиента	Нет статуса
Регион	*  Москва	Дата обращения	19.10.2023 
Договор	---		16:16 
Убыток	---	Страхователь	---
Выплатное дело	---	Заявитель	---
Маркетинговая акция	 Ипотечным з...  	Канал обращения	 E-mail

ДЕЙСТВИЯ

Все действия по Запросу ▾

- 
 Акция: -20% на страхование ипотеки!
 19.10.2023 16:16
 Электронная почта

ТЕМА ЗАПРОСА









- Укрупненный вид страхования *  Ипотека
- Вид страхования ---
- Группа обращения *  Запрос на обслуживание
- Тема обращения *  Запрос на котировку
- Подтема *  Запрос на котировку (ип.

ОПИСАНИЕ


Заголовок обращения

Акция: -20% на страхование ипотеки!

Контакт-центр

←
Сохранить
Сохранить и закрыть
Новая
Обновить
Поиск Клиента
Экспресс-котировка
Расширенная котировка
Отправить ПЗ

 У вас есть уведомления: 2. Выберите для просмотра.







Заявка на ипотеку от 19.10.2023 16:21

Заявка · Заявка (ипотека) ▾

Новая заявка
Этап
Новая
Статус заявки
Дубровская, Анна Сергеевна
Клиент
Анна Дубровская
Ответственный

ЗАЯВКА НА ИПОТЕКУ | ДОКУМЕНТЫ | ОБСУЖДЕНИЕ | ИСТОРИЯ РАБОТЫ | EMAIL | ЗАЯВКИ И ОБРАЩЕНИЯ КЛИЕНТА | ДОГОВОРЫ КЛИЕНТА | Связанные

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Номер заявки *	2023047191	Сумма кредита, ₽ *	12 000 000,00 ₽	Кол-во банков *	1
Клиент *	 Дубровская, Ан...	Покупка готового жилья	<input checked="" type="checkbox"/> Да	Кредитная программа 1 *	 Сбербанк <input type="checkbox"/> Не выбрано
Контактное лицо	---	Цель страхования	---	Партнер по ипотеке	---
Является представителем клиента	<input type="checkbox"/> Нет	Условия страхования для ПЗ	---	Есть Агент УОС 2	<input type="checkbox"/> Нет
Банк	 ПАО СБЕРБАНК	Адрес населенного пункта сделки	 г Москва, ул М...	Риск Жизнь	<input checked="" type="checkbox"/> Да
Описание	---	Канал обращения *	 E-mail	Адрес объекта	 г Москва, ул М...
		Канал продаж	01 БАНКИ	Риск Имущество	<input checked="" type="checkbox"/> Да
		Тип запроса *	Новый бизнес	Риск Титул	<input type="checkbox"/> Нет

Заявка на ипотеку от 19.10.2023 16:21

Заявка · Заявка (ипотека) ▾

Оформление

Этап

Расширенная котировка

Статус заявки

Дубровская, Анна Сергеевна

Клиент

Анна

Ответ

ЗАЯВКА НА ИПОТЕКУ

РАСШИРЕННАЯ КОТИРОВКА

ДОКУМЕНТЫ

ОБСУЖДЕНИЕ

ИСТОРИЯ РАБОТЫ

EMAIL

ЗАЯВКИ И ОБРАЩЕНИЯ КЛИЕНТА

ДОГОВОРЫ КЛИЕНТА

Связанные

Результаты расчета

Создание заявки на страхование

Общие сведения о страхователе

Шаг 1

* ФИО заемщика

Дубровская Анна Сергеевна

Пол заемщика

Мужской

Женский

Поиск по ISN

* Дата рождения

20.0

* Телефон

+7 (903)

* E-mail

anna.dubrov

* Адрес регистрации

127221, г Москва, у

Адрес регистрации совпадает с фактическим?

Да


Нет

Интеграция CRM с Корпоративной Информационной Автоматизированной Системой компании в реальном времени позволяет видеть договоры страхования в разной стадии оформления: от создания котировки до выпуска.

Договоры

✓	Наи... ↓	Статус договора ↓	Стадия договора ↓	Страхователь ↓	Ответственный ↓	Дата начала догов... ↓	Дата окончания догово
	XXX-023267964	Выпущен	Без документов	Дубровская, Анна Сергеевна	Головная компания (Отдел пролонгации договс	08.04.2022 0:00	07.04.2023 0:00
	XXX-022611072	Аннулирован	Аннулирован	Дубровская, Анна Сергеевна	Головная компания (Отдел по работе с сотрудн	08.04.2022 0:00	07.04.2023 0:00
	XXX-020373062	Аннулирован	Аннулирован	Дубровская, Анна Сергеевна	Головная компания (Отдел по работе с сотрудн	14.11.2021 0:00	13.11.2022 0:00
	XXX-017332559	Выпущен	Принят к учету	Дубровская, Анна Сергеевна	Головная компания (Группа клиентского обслуж	08.04.2021 0:00	07.04.2022 0:00
	XXX-017332263	Изменен по доп. со...	Утратил силу	Дубровская, Анна Сергеевна	Головная компания (Группа клиентского обслуж	08.04.2021 0:00	07.04.2022 0:00

1 - 5 из 20 (0 выбрано)


Контакт-центр

← Сохранить
Сохранить и закрыть
+ Новая
Деактивировать
Соединить
Отправить ссылку по поч...
Обновить
Обработать
Общий доступ

Д

Дубровская, Анна Сергеевна

Физ.лицо

Сводка
Мессенджеры
Информация о документах
Заявки и обращения
Договоры и убытки
Технические данные
Файлы
Звонки
Связанные

Показать диаграмму
+ Создать Звонок
Добавить существующу...
Обновить
Поток
Выполнить отчет
Шаблоны Excel
Экспорт элемента типа




Представление связанных телефонных звонков

Срок Все

✓ Направление	Адресат звонка	Звонок от	Телефон	Состояние	Дата создания	Ответственный
Исходящее	Дубровская, Анна Сергеевна	Анна Дубровская	79036129900	Завершено	11.06.2021 16:17	Анна Дубровская
Исходящее	Дубровская, Анна Сергеевна	Анна Дубровская	79036129900	Завершено	16.06.2021 17:14	Анна Дубровская
Исходящее	Дубровская, Анна Сергеевна	Анна Дубровская	79036129900	Завершено	16.06.2021 17:38	Анна Дубровская
Исходящее	Дубровская, Анна Сергеевна	Анна Дубровская	79036129900	Завершено	17.06.2021 9:08	Анна Дубровская
Исходящее	Дубровская, Анна Сергеевна	Анна Дубровская	79036129900	Завершено	18.06.2021 9:37	Анна Дубровская
Исходящее	Дубровская, Анна Сергеевна	Анна Дубровская	79036129900	Завершено	18.06.2021 9:44	Анна Дубровская

Карточка звонка




Телефон	* +7 (961) 7 [REDACTED]
Результат звонка	✓ Создана заявка, обращение
Закреть связанный Запрос на обслуживание?	Нет
Назначить на оператора	---
Регион	* 🇷🇺 Санкт-Петербург
Закрепленное подразделение	---
Скачать запись разговора	http://10.205.255.30:3000/download?filename=1678433784.1427750.&type=linkedid 🌐
Прослушать запись разговора	http://10.205.255.30:3000/play?filename=1678433784.1427750.&type=linkedid 🌐

Звонок	Заявки, обращения и убытки кли...	<u>Технические данные</u>	Связанные
Канал обращения	---		
Фактическое начало	10.03.2023	 10:38	
Фактическое окончание	10.03.2023	 10:39	
Длительность	00:01:25		
Длительность (сек.)	85		
Длительность за вычетом холдов	00:01:26		
Длительность (сек.) за вычетом холдов	86		
Длительность постобработки	00:03:22		
Длительность постобработки (сек.)	202		
Время окончания постобработки	10.03.2023	 10:43	
Общая длительность обработки звонка (АНТ) (сек.)	287		
Общая длительность обработки звонка (АНТ) (мин)	5 мин		
Добавочный номер оператора	2881		

Длительность разговора без hold-ов

Длительность постобработки

АНТ

Клиент	 Бурлакова, [REDACTED]
Исходный звонок	---
Средство связи	 7912 [REDACTED]
Номер для перевода (из телефонии)	3566
Номер, на который был перевод	---
Группа для перевода звонка	---
Пользователь для перевода звонка	 Д [REDACTED] р [REDACTED] р [REDACTED] а
Сотрудник для перевода звонка	---
Номер КЦ	---
Номер очереди в КЦ	---
Состояние действия	* Завершено
Звонок завершен	Да

№ тел для перевода (из телефонии)

Пользователь для перевода

Состояние действия

Внедрение чата в авторизованной зоне

a. Абсолют
Страхование

**АБСОЛЮТ СТРАХОВАНИЕ
ЗАЩИТА ВАШИХ УСПЕХОВ**

Дубровская Анна
+7 (495) 025-77-77
+7 (903) 612-99-00

ул. Ленинская слобода, дом 26
г. Москва, 115280

a.dubrovskaya@absolutins.ru
www.absolutins.ru

