

Повышение эффективности обслуживания клиентов онлайн

Кочетова Вероника

Департамент электронной коммерции

ИНГОССТРАХ

Просто быть уверенным



Информация о компании

 75 лет на рынке страховых услуг

 Более 8 300 влюбленных в свое дело профессионалов **используют весь свой опыт и ресурсы** чтобы клиенты были уверенными вместе с нами

 Более 5 200 000 клиентов **обретают уверенность** благодаря надёжной страховой защите



«Эксперт РА»: рейтинг финансовой надежности **ruAAA**



Ингосстрах представлен в 83 регионах России

Более 168 000 компаний **доверяют Ингосстраху** защиту финансовых интересов своего бизнеса и повышают уверенность в его развитии



8 компаний объединяет группа ИНГО, 7 из которых являются дочерними компаниями Ингосстраха.



4 площадки контактного центра: Москва, Нижний Новгород, Краснодар, Иркутск



Рост жалоб на трудности дозвона в контактный центр



Недоукомплектованность штатной численности



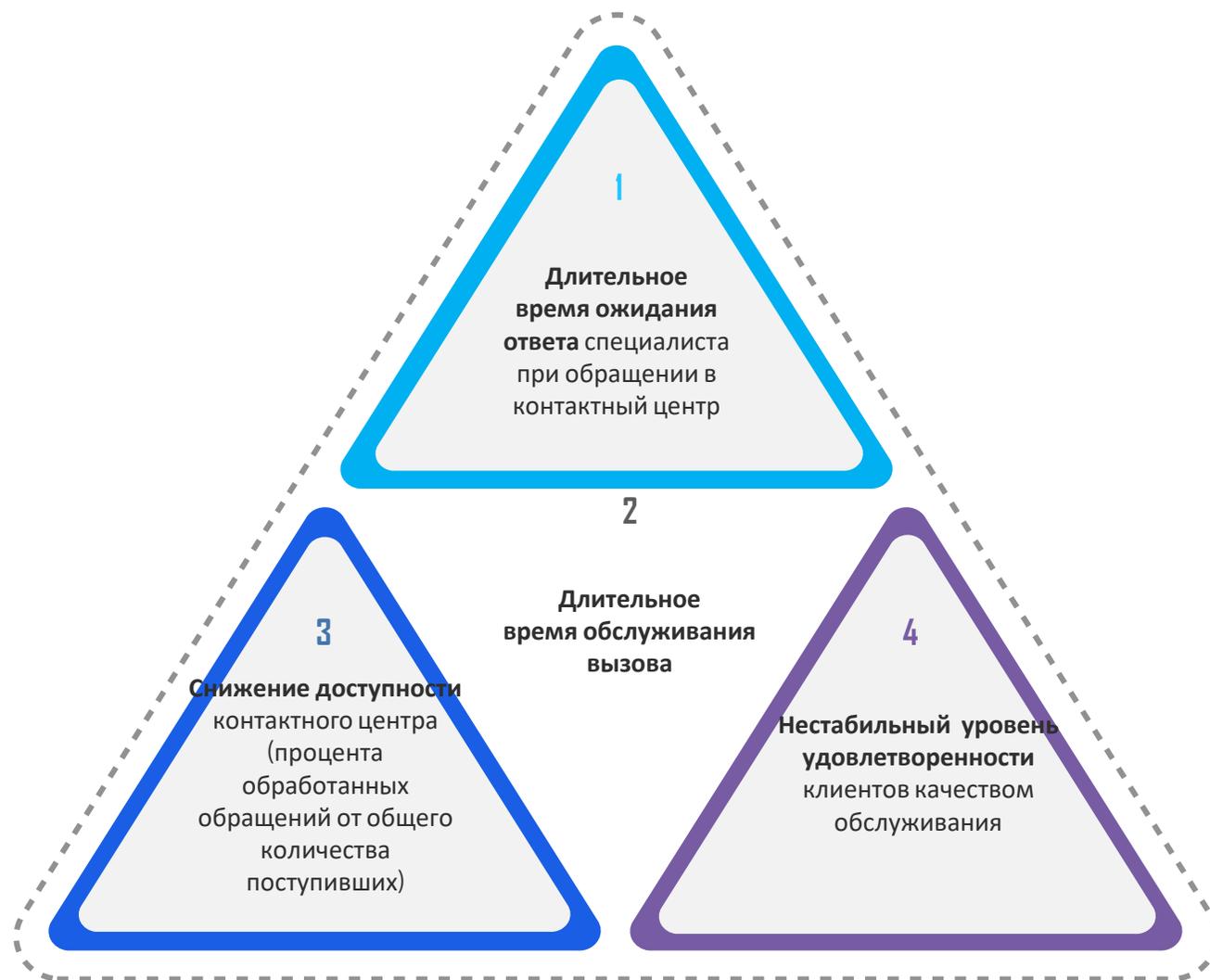
Рост загрузки сотрудников (выше нормативного значения)



Отток персонала



Увеличение среднего времени обслуживания вызова



Производственная система - это среда для развития сотрудников и создания корпоративной культуры непрерывных улучшений производственных и бизнес-процессов компании.



Упрощение процесса



Ускорение процесса



Повышение качества процесса



Удешевление процесса



1

Повысить доступность контактного центра (% обработанных обращений) до уровня – **не менее 95%**

2

Снизить среднее время обслуживания вызова на **10 сек**

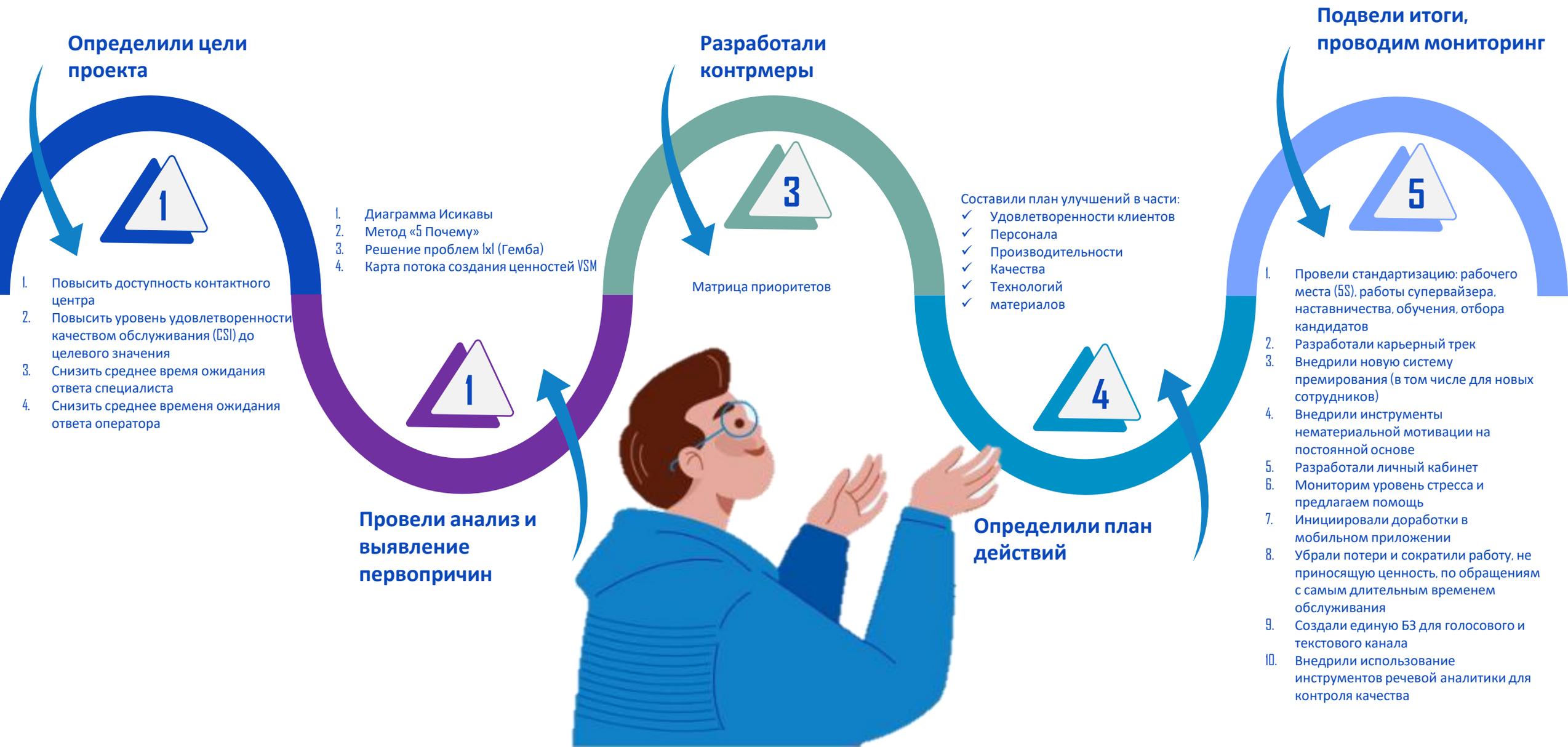
3

Повысить уровень удовлетворенности качеством обслуживания (CSI) до целевого значения: **не менее 4,5**

4

Снизить среднее время ожидания ответа специалиста до целевого значения: **не > 1 мин**







Инструмент «5 Почему» применяется для определения перечня потенциальных причин проблемы.

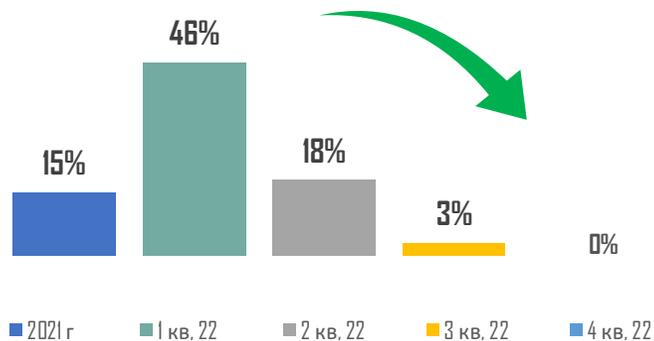
Цель метода:

Обеспечить поиск корневых причин рассматриваемой проблемы, которые оказывают наибольшее влияние на процесс и находятся в зоне влияния рабочей группы.

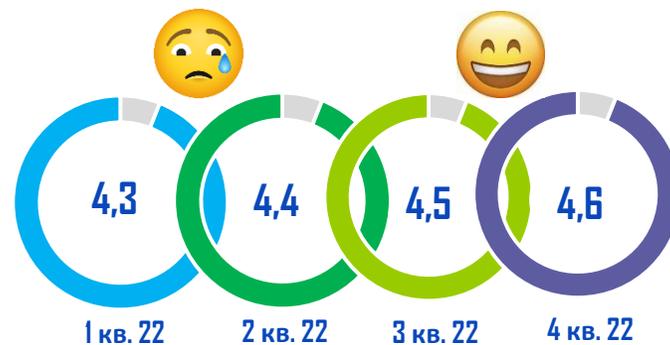
Суть метода:

Рассматривая логику в направлении «Почему?», постепенно раскрыть всю цепь последовательно связанных между собой причинных факторов, оказывающих влияние на проблему. Вопросы «Почему?» необходимо задавать для сужения формулировки проблемы. Делать это нужно столько раз, сколько необходимо для определения корневой причины проблемы, при этом в среднем достаточно задать пять таких «Почему?». Однако не все проблемы имеют одну первопричину, если необходимо найти несколько таких причин, то нужно повторить технику с разным набором ответов на вопросы.

Доля жалоб на трудности дозвона



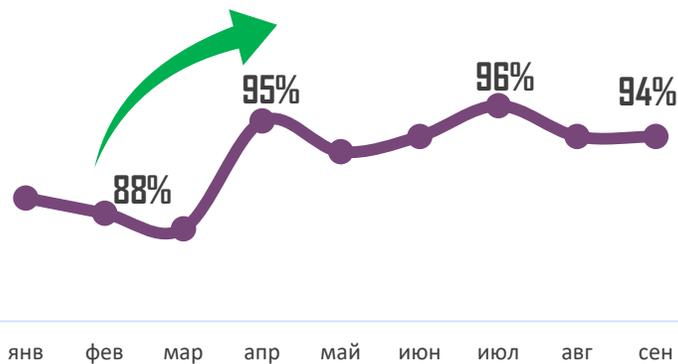
Уровень удовлетворенности качеством обслуживания (CSI)



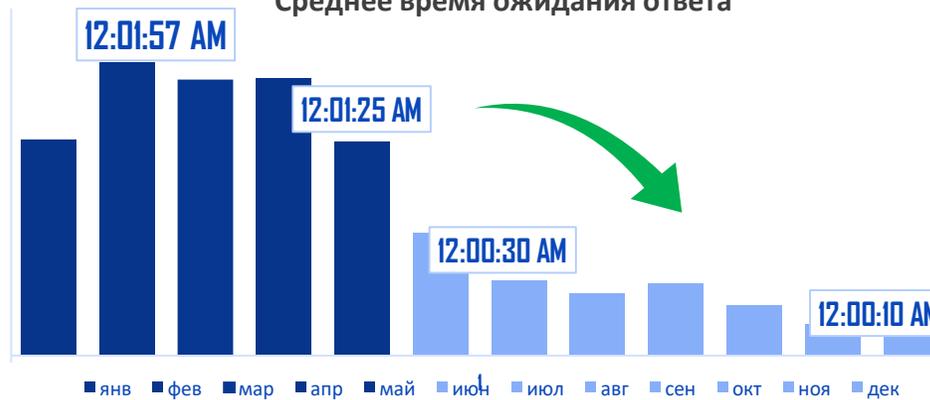
Доступность контактного центра



FCR



Среднее время ожидания ответа



- Рост автоматизации IVR с **3% до 25%** (экономия 11,5 ПШЕ)
- Сокращение среднего времени обслуживания **на 22%**
- Стабилизация загрузки операторов с **93% до 75%**

Важно услышать все голоса

В каком направлении двигаться – нам помогают узнать наши сотрудники



«важные задачи, помощь клиентам»

«могу рассчитывать на помощь компании»

«в офисе уютно, новое оборудование, удобное ПО»

«много курсов и тренингов, выбираю самые интересные для себя»

«моя премия зависит от результатов работы, я всегда знаю, сколько получу»

«расти можно и вертикально, и горизонтально. Я знаю, что для этого нужно»

«ценности компании для меня важны»

«знаем свои задачи, вместе идем к поставленным целям»





- ✓ Внедрили мотивацию для сотрудников на испытательном сроке (+20% участников системы мотивации)
- ✓ Разработали личный кабинет для сотрудника и руководителя с калькулятором расчета премии

01

СИСТЕМА
МОТИВАЦИИ



- ✓ Запустили прозрачный карьерный трек (8% сотрудников продвинулись за год по карьерной лестнице)

02

КАРЬЕРНЫЙ
ТРЕК



- ✓ Стандартизовали работу супервайзера и наставника
- ✓ Стандартизовали процесс подготовки нового сотрудника
- ✓ Стандартизовали работу сотрудников в текстовом канале
- ✓ Внедрили стандарт индивидуального плана развития (ИПР)

03

СТАНДАРТИЗАЦИЯ
РАБОТЫ



- ✓ На регулярной основе проводим конкурсы и игры в рамках нематериальной мотивации
- ✓ Разработали и запустили рейтинг эффективности сотрудника

04

НЕМАТЕРИАЛЬНАЯ
МОТИВАЦИЯ



- ✓ Провели индексацию заработной платы
- ✓ Один раз в квартал проводим опросы по уровню удовлетворенности сотрудников (EJM)
- ✓ Измеряем уровень стресса сотрудников - 1 раз в 6 месяцев
- ✓ Доставка на такси в вечернее время

05

ЗАБОТА О СОТРУДНИКАХ

Моя премия зависит от результатов работы, я всегда знаю, сколько получу

Здорово, что можно расти, а главное, что есть с помощью чего расти

Все цели ясны и прозрачны, ставятся непосредственным руководителем

Круто, что играя, мы одновременно прокачиваем свои навыки

Постоянная поддержка, особенно на первых порах

- ✓ Продолжить автоматизацию обработки обращений клиентов (с использованием голосовых и чат-ботов)
- ✓ Построить карты стандартизированной работы по ТОП-5 обращений клиентов
- ✓ Внедрить карты Шухарта для анализа нестабильности процесса
- ✓ Расширить использование инструментов речевой аналитики



- ✓ Реализовать модель прогноза оттока персонала на основе машинного обучения (с целью управления оттоком)
- ✓ Продолжить практику нематериальной мотивации через игры и конкурсы
- ✓ Продолжить мероприятия по равномерной загрузке операторов (перевыравнивание)
- ✓ Внедрить на постоянной основе практику гемб в смежных подразделениях



Кочетова Вероника

Начальник отдела сопровождения урегулирования
убытков

Департамент электронной коммерции

СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!