



КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС:

от центра затрат
к центру прибыли

Современные контакт-центры 2024 | 16 апреля

Спикер: Анна Дубровская



Информационная
поддержка



Дистанционные
продажи



Клиентский
зал

(-R)

Сильные стороны

- учет и контроль операций
- типовые кейсы
- высокий уровень коммуникаций
- омниканальность

Слабые стороны

- низкий ARPU
- органический трафик

Вывод:

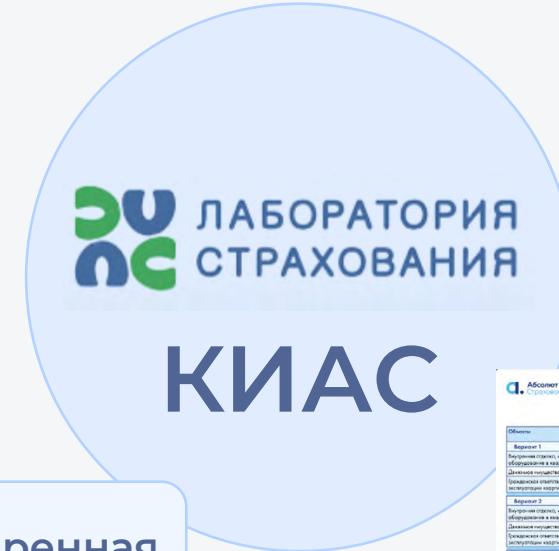
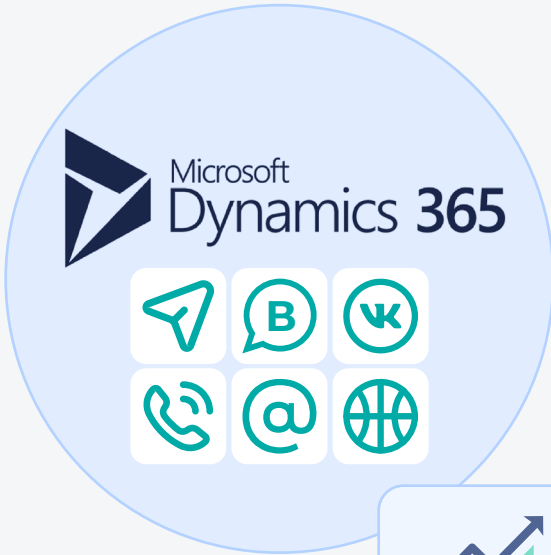
передать в клиентский сервис типовые функции и процессы заключения договоров из бизнес-подразделений

Возможности

- высокий ARPU
- CRM и активные продажи
- высвободить ресурс бизнеса для новых продуктов

Угрозы

- опасения бизнеса потери контроля над выручкой



Экспресс-
котировка



Расширенная
котировка

Информационная
поддержка

Дистанционные
продажи

Клиентский
зал

Абсолют Страхование

Объем страхования, руб.	Средняя ставка, руб.	Средняя ставка, руб.	Средняя ставка, руб.
Вариант 1			
Взрослые граждане, индивидуальные пенсионные накопления в возрасте	300 000	300 000	2 950
Дети и подростки в возрасте	900 000	300 000	
Граждане иностранных государств и лица без гражданства		300 000	
Вариант 2			
Взрослые граждане, индивидуальные пенсионные накопления в возрасте	400 000	400 000	9 750
Дети и подростки в возрасте	1 500 000	400 000	
Граждане иностранных государств и лица без гражданства		400 000	
Вариант 3			
Взрослые граждане, индивидуальные пенсионные накопления в возрасте	800 000	800 000	10 000
Дети и подростки в возрасте	2 500 000	800 000	
Граждане иностранных государств и лица без гражданства		800 000	

Средняя ставка
Плата за франшизу, удельная стоимость, стоимость франшизы, процентная доля от страховой суммы, дополнительные условия.
По страхованию жизни стоимость - гарантированная сумма, стоимость от mortality при заключении договора, стоимость от mortality при входе в силу договора и при наступлении смерти при наступлении смерти.

1992 ruA+ 24/7









Абсолют Страхование

Москва, Ленинский Спасский, д. 26

Тел: +7 495 025 17-77

Вед. менеджер Иванова Анна, тел: +7 800 999 96 99

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 | **В работе** | **Анна Дубровская**

Номер обращения | Статус | 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 ▾

A 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

Контакт-центр 96

← 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, Р *	12 000 000,00 Р	Кол-во банков *	1
Клиент *	 Дубровская, Ан...	Покупка готового жилья	<input checked="" type="checkbox"/> Да	Кредитная программа 1 *	 Сбербанк <input type="radio"/> 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	Риск Имущество	<input checked="" type="checkbox"/> Да
		Канал продаж	01 БАНКИ	Риск Титул	<input type="checkbox"/> Нет
		Тип запроса *	Новый бизнес		

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

Доступные отчеты ▾

✓ | Имя ↑ ▾

Тип отчета ▾

Дата изменен... ▾

Запросы на обслуживание

Отчет Report... 14.04.2023 1...

Заявки

Отчет Report... 14.04.2023 1...

Период с

12.04.2023



по

30.09.2023



Вид
заявки

Ипотека



Тип
запроса

Новый бизнес,Пролонгация



Подразделения



Ответственные



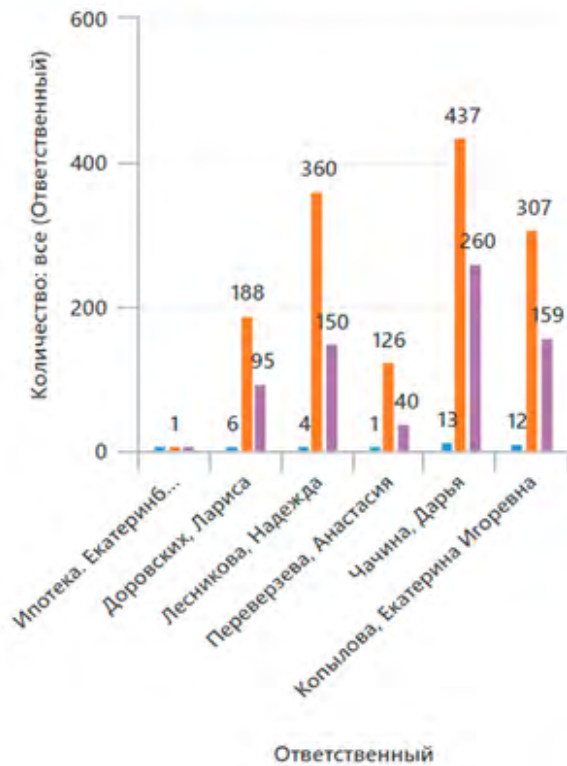
- Ипотека. Екатеринбург
- Ипотека. Иркутск
- Ипотека. Кемерово
- Ипотека. Краснодар
- Ипотека. Красноярск
- Ипотека. Нижний Новгород
- Ипотека. Новосибирск
- Ипотека. Пермь
- Ипотека. Петропаловск-Камчатский
- Ипотека. Ростов-на-Дону
- Ипотека. Самара
- Ипотека. Санкт-Петербург
- Ипотека. Улан-Удэ
- Отдел информационной поддержки
- Отдел пролонгации договоров и привлечения нс

Заявки по ипотеке Екатеринбург ▾



Количество заявок по и... ▾

◀ ● (пусто) ● Новый бизнес ● Прол



✓ Номер зая... ▾ | Тип запроса ▾ | Дата с... ↓ ▾ | Кем создано ▾ | Наименование ▾

2023047289	Новый би...	20.10.202...	Шмелева, Натал	Заявка на ипотеку от 20.10.2023 15:13
2023047280	Новый би...	20.10.202...	Никифоров, Сер	Заявка на ипотеку от 20.10.2023 14:19
2023047268	Пролонга...	20.10.202...	Шмелева, Натал	Заявка на ипотеку от 20.10.2023 13:34
2023047240	Новый би...	20.10.202...	Никифоров, Сер	Заявка на ипотеку от 20.10.2023 9:58
2023047229	Новый би...	20.10.202...	Спесивцева, Оль	Заявка на ипотеку от 20.10.2023 9:18
2023047227	Новый би...	20.10.202...	Наталья Мозгунс	Заявка на ипотеку от 20.10.2023 9:15
2023047131	Новый би...	19.10.202...	Евгения Харьков	Заявка на ипотеку от 19.10.2023 11:40
2023047100	Новый би...	19.10.202...	Никифоров, Сер	Заявка на ипотеку от 19.10.2023 9:24

Все # А Б В Г Д Е Ж З И К Л М Н О П Р С Т У Ф Х Ц Ч Ш Щ

Внутреннее –
продукты

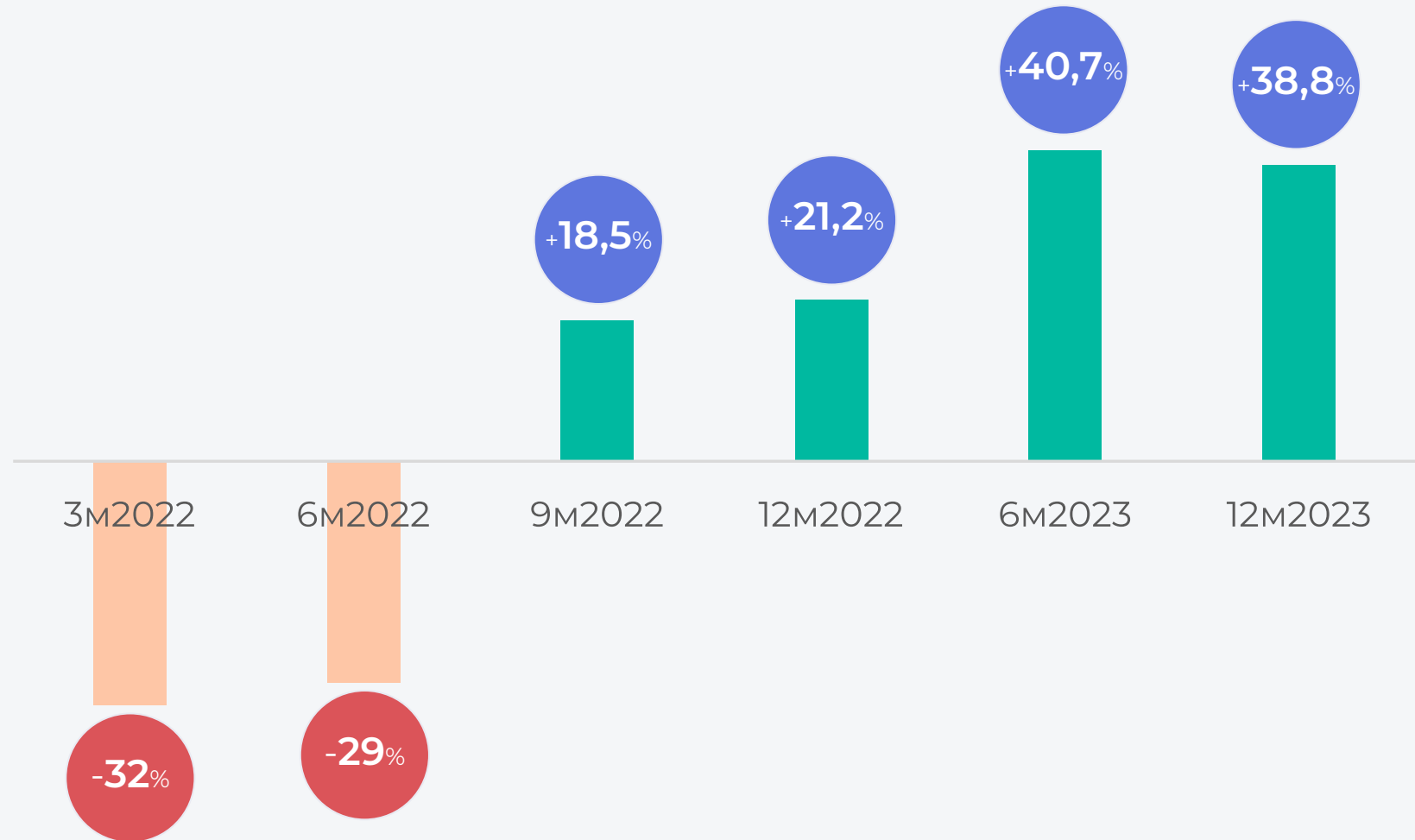
Внешнее –
механики продаж



ФинРез работы КС 2022-2023 гг.

ABSOLUTINS.RU

R





Новые
продукты



Обучение



Развитие
CRM

R+



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

