

"Люди словно ноты, когда их поставишь на свое место, получится приятная музыка"*.

Как мы с командой создали свою мелодию успеха

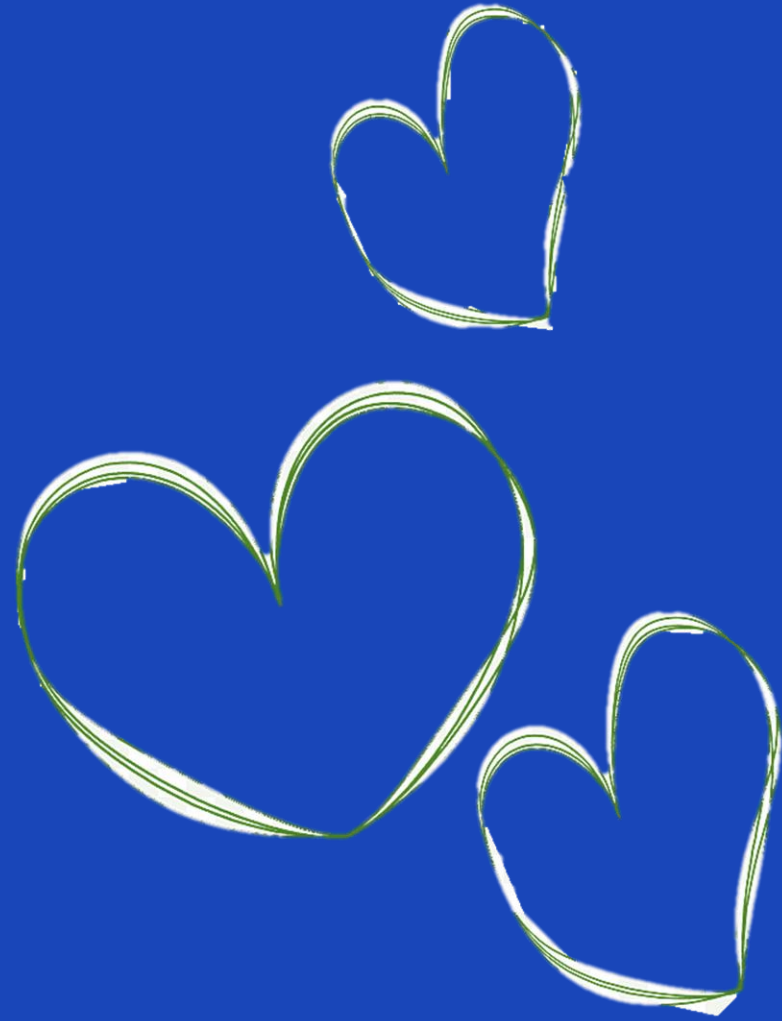


Кочетова Вероника
начальник отдела



ИНГОССТРАХ

Мечты сбываются



Команда единомышленников

85

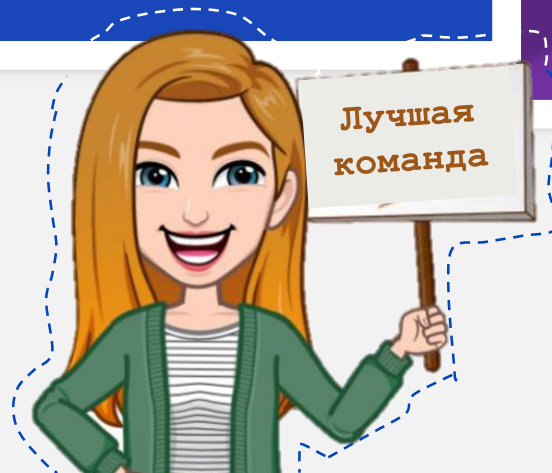
Сотрудников,
включая главных
специалистов
и заведующих
секторов

Сопровождаем продукты

- ОСАГО
- Каско
- Страхование имущества
- Страхование ипотеки
- Страхование выезжающих за рубеж
- Страхование от несчастных случаев

Заботимся о клиентах в разных каналах:

1. Звонок
2. Чат (сайт, мобильное приложение, Вконтакте, Одноклассники)
3. Электронная почта



Сопровождаем
клиентов
с момента
заявления
о происшествии
до ремонта
или получения
денежного
возмещения





Высокая загрузка
супервизоров



Неупорядоченность
внутренних
процессов



Отсутствие
профессионального
развития



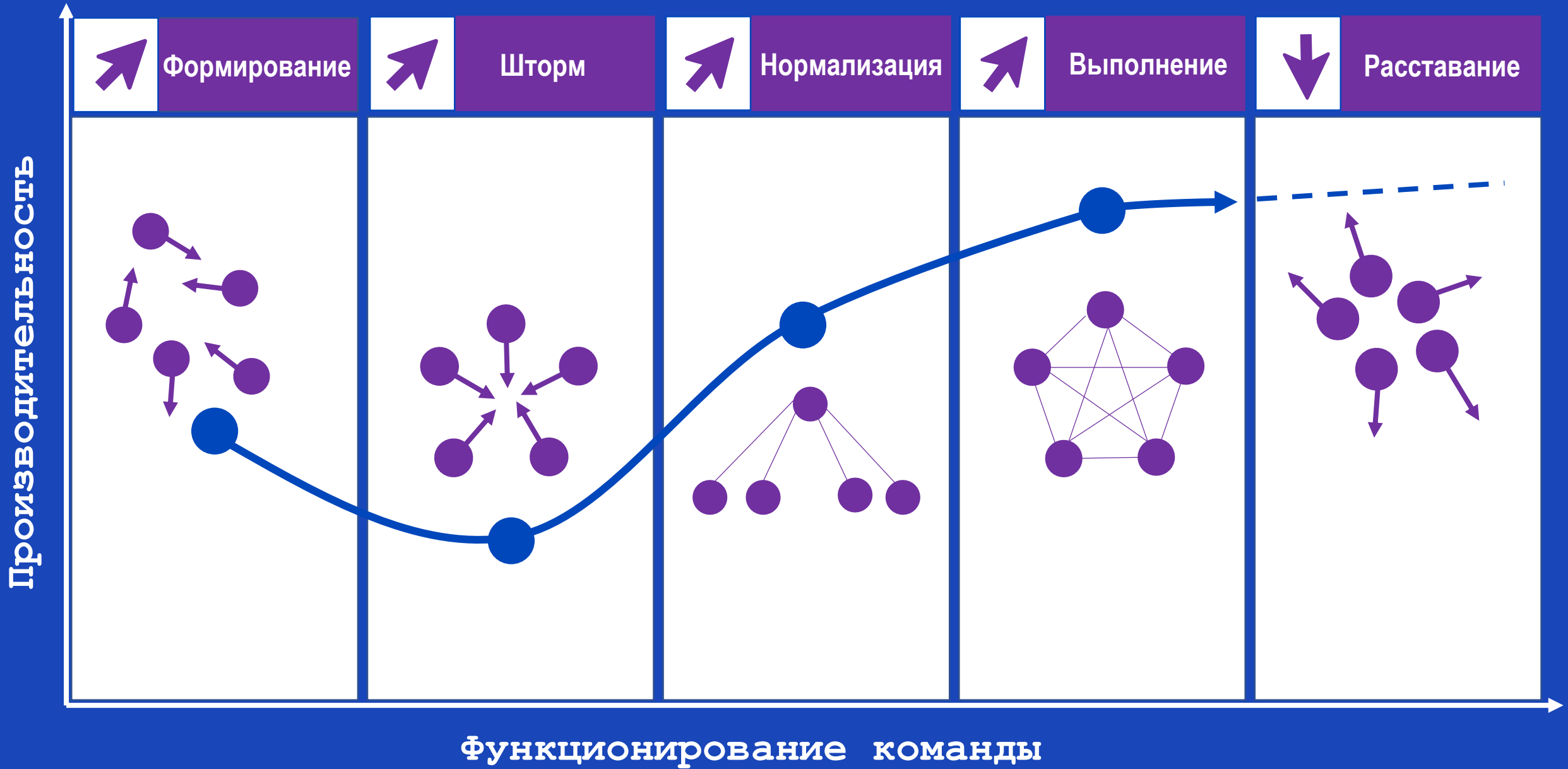
Низкая
вовлеченность
сотрудников



Основная цель

Создать и зажечь
команду руководителей

Модель Б. Такмана



Принципы работы

Принцип постоянных
улучшений

Принцип командной
ответственности

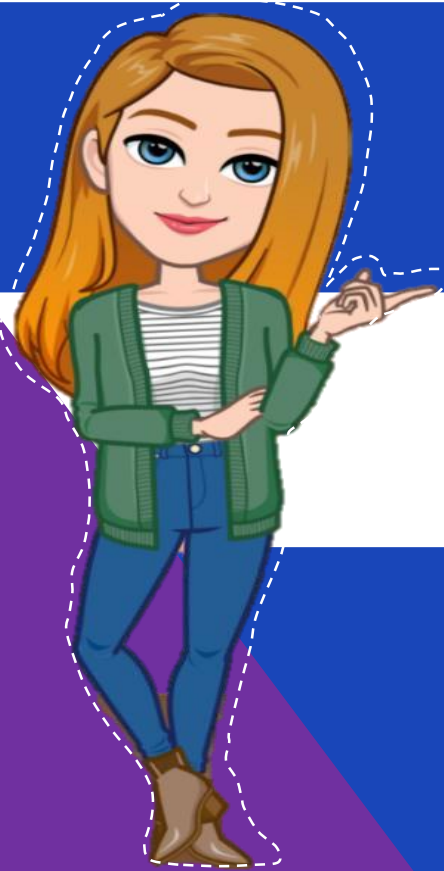
Принцип честной
обратной связи

Принцип непрерывного
развития

Принцип
оперативного реагирования

Принцип
WOW-сервиса
для всех

Принцип
взаимозаменяемости
в рамках рабочих
задач



Модель управления изменениями

A



Awareness

Осознание

Осведомленность
о необходимости
изменений

D



Desire

Желание

Желание
участвовать
и
поддерживать
изменения

K



Knowledge

Знание

Знание о том,
как внедрить
изменения

A



Ability

Способность

Способность
применить
необходимые
навыки и
умения

R



Reinforcement

Поддержка

Закрепление
изменений

Карьерное развитие отдела за 2023 год

сотрудников



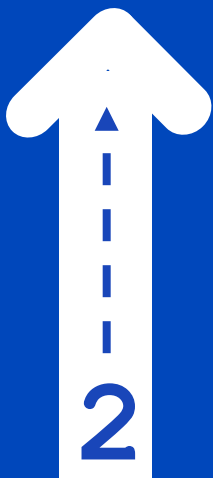
5%



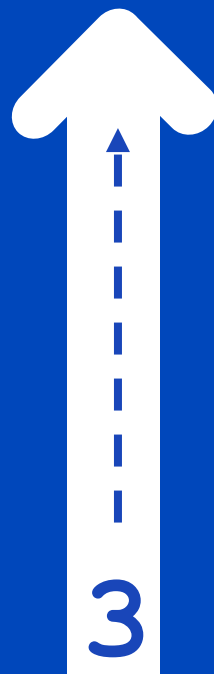
Тренер



Методолог



Контролер
качества



Супервизор

4

чел.

Получили карьерное развитие в других подразделениях компании

7

чел.

Строят карьеру внутри контактного центра



Наши результаты

+20%

рост вовлеченности
сотрудников

CSI 4,8

+0,3
2023 vs 2022



FCR 94%

+2 п.п.
2023 vs 2022

11 сотрудников
получили карьерное
продвижение

х 2 раза

Снижение количества
жалоб 2023 vs 2022

ИНГОССТРАХ

Спасибо за внимание!

Кочетова Вероника
начальник отдела



Настоящая презентация (далее по тексту – Презентация) подготовлена СПАО «Ингосстрах» (ИНН 7705042179, ОГРН 1027739362474). Направление Презентации не является офертой, приглашением делать оферты, принятием оферты, заключением предварительного договора или договора в порядке п.2 ст. 434 ГК РФ и любого другого применимого законодательства. Лишь после достижения соглашения по всем существенным условиям, юридически обязывающий договор будет заключен только путем составления одного документа, должным образом подписанного обеими сторонами. Все авторские права на Презентацию являются исключительной собственностью СПАО «Ингосстрах». Полное или частичное копирование любых материалов Презентации возможно только с письменного разрешения СПАО «Ингосстрах». Презентация может содержать конфиденциальную информацию, поэтому ее раскрытие третьим лицам не разрешается без письменного разрешения СПАО «Ингосстрах».