



Підвищення ефективності контакт- центру за рахунок альтернативних каналів

Рустам Гашімов
26 вересня 2024 р.





Високе навантаження



Довгий час очікування на лінії



Складно найняти персонал достатньої кваліфікації



Робота в єдиній системі



Підвищення CSI



Перехід на самообслуговування

Діджиталізація та вплив в цифрах



Чат боти

До 60 %



Мобільний
додаток

До 20 %



Інтеграція з
партнерами

До 90 %



Аналітика та
контроль

Qualtrics (CSI)
Ender Turing
Power BI

Сервіси для клієнта



- 40 %**  **Значне зменшення використання голосових каналів**
- 90 %**  **Оптимізація часу обробки звернень через інтеграції**
- 60 %**  **Підвищення швидкості обробки страхових випадків**
- 60 %**  **Аналіз та стандартизація процесів з метою їх автоматизації**
- 4.59**  **Зростання рівня задоволеності клієнтів. CSI**

**Дякую за
увагу**


UNIQA
СТРАХУВАННЯ

4

ВХІД В