



1

**ПЕРЕВАГИ
СПІВПРАЦІ**

2

**НАШІ
МОЖЛИВОСТІ**

3

**КЛЮЧОВІ ПОСЛУГИ ДЛЯ
СТРАХОВИХ КОМПАНІЙ**

4

**ПРО НАШУ
КОМПАНІЮ**



КОМПЛЕКСНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ

- забезпечення безперервного прийому будь-яких обсягів звернень з мінімальним часом очікування та обробки відповідно до заданих критеріїв якості
- customer care – професійне управління лояльністю із застосуванням міжнародних інструментів та успішних практик оцінки клієнтського досвіду (NPS, CES)*, накопичення знань про клієнтів, підтримка маркетингових компаній



ПІДТРИМКА ПОЗИТИВНОГО ІМІДЖУ СТРАХОВОЇ КОМПАНІЇ

- високий рівень контролю якості клієнтського обслуговування
- Розробка пропозицій по зміцненні іміджу компанії за результатами аналізу зворотного зв'язку клієнтів



ПРОФЕСІЙНА ТЕХНОЛОГІЧНА БАЗА

- Програмно-апаратний комплекс Cisco IP Contact Center Enterprise (IPCCE) світового лідера Cisco Systems, світового лідера в області мережевих та IP технологій
- мультиканальне обслуговування - клієнт обирає найбільш зручний спосіб взаємодії
- автоматизація бізнес-процесів, інтелектуальна маршрутизація викликів

* NPS – Net Promoter Score * CES – Customer Effort Score



Робота з клієнтами
В БУДЬ-ЯКИХ
ЧАСОВИХ ПОЯСАХ В
РЕЖИМІ 24x7x365



ВЗАЄМОДІЯ З
КЛІЄНТАМИ ПО ЛЮБИМ
КАНАЛАМ
Телефон, SMS, WEB, e-mail,
ON-LINE Чат, Особистий
кабінет, Зворотній зв'язок



РЕЗЕРВУВАННЯ ТА
ДОСТУПНІСТЬ КОНТАКТНОГО
ЦЕНТРУ – 99,9%



Service Level (рівень сервісу)
85/30 та вище



МАСШТАБУВАННЯ
ПРОЕКТУ в найкоротші
терміни без обмежень



Надання детальної
звітності на вимогу
Партнера В РЕЖИМІ
ONLINE



УНІКАЛЬНА МЕТОДИКА
ОЦІНКИ ЯКОСТІ
ОБСЛУГОВУВАННЯ
Розробка індивідуальних
методик на вимогу Партнера



КОНТАКТНІ ЦЕНТРИ
ОСНАЩЕНІ ПАК
CISCO UNIFIED CONTACT
CENTER ENTERPRISE



ІНТЕГРАЦІЯ ПЗ
ПАРТНЕРА З ПЗ BEEPER



РОЗРОБКА ЄДИНОЇ БАЗИ
ЗНАНЬ
ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ
СИСТЕМИ на вимогу
Партнера



АВТОМАТИЧНА ОБРОБКА
ТРАФІКУ
Із застосуванням мовних
технологій



СТАТИСТИКА
ТА ПРОГНОЗУВАННЯ
НАВАНТАЖЕННЯ



Розробка пропозицій
ПО ПІДВИЩЕННЮ ЕФЕКТИВНОСТІ
КЛІЄНТСЬКОГО СЕРВІСУ



Тестування
В ПІЛОТНОМУ РЕЖИМІ

УПРАВЛІННЯ ЛОЯЛЬНІСТЮ

- цілодобова підтримка клієнтів компанії, консультація за страховими випадками, тарифами, страховим продуктам, послугам, режиму роботи, прийом заявок на оформлення страхових полісів тощо.
- «експертна підтримка» при вирішенні нестандартних питань
- відпрацювання претензійних звернень, надання аналітичної інформації для поліпшення клієнтського сервісу
- актуалізація інформації баз даних
- інформування клієнтів про акції, нові страхові продукти та сервіси, зміни, спеціальних та персоніфікованих пропозиціях та ін. в автоматичному режимі, від 15% звернень та вище
- пропозиція клієнтам більш вигідних умов обслуговування, додаткових страхових продуктів, пролонгації контрактів та ін.
- оцінка рівня задоволеності на різних етапах взаємодії зі страховою компанією: після укладення контракту - «welcome calls», за результатами звернень за страховими виплатами
- моніторинг відтоку клієнтської бази, виявлення причин, утримання існуючих та повернення втрачених клієнтів

ЗАЛУЧЕННЯ ТА РОЗВИТОК КЛІЄНТСЬКОЇ БАЗИ

- продажі основних та додаткових страхових продуктів та сервісів шляхом вихідних комунікацій
- продажі основних та додаткових страхових продуктів та сервісів при обробці вхідних звернень клієнтів
- інформування потенційних клієнтів про акції, нові страхові продукти та сервіси, зміни, спеціальних та персоніфікованих пропозиціях тощо.
- інформування потенційних клієнтів про акції, нові страхові продукти та сервіси, зміни, спеціальних та персоніфікованих пропозиціях тощо. в автоматичному режимі, від 15% звернень та вище





**СТВОРЮЄМО ЦЕНТР КОМУНІКАЦІЙ
ДЛЯ ЕФЕКТИВНОГО РОЗВИТКУ ВАШОГО БІЗНЕСУ!**

BEEPER
COMMUNICATION CENTER

Офіс:
м. Київ
вул. В. Шимановського, 2/1

Телефон:
+380 44 205 0000