

# **Как маленький call-центр Amanat справлялся с большими задачами**

**Анна Некрюкова**

Заместитель Председателя Правления

АО «Страховая компания Amanat»

## Что такое call-центр Amanat?

- общее количество сотрудников: 14
- работают две группы по входящим и исходящим звонкам
- круглосуточная поддержка клиентов
- ответим до 3 гудка
- решаем вопросы звонившего без переключений
- call-центр занимается и сервисом, и продажами
- коммуникация с пользователями на площадках amanat24.kz, a-i.kz, социальных сетях и мессенджерах

## Как менялся страховой рынок во время пандемии?

- сократилось количество страховых случаев по автострахованию – все сидели дома
- пролонгация договоров по клиентам по обязательному автострахованию осталась на прежнем уровне
- снизились продажи по добровольным видам страхования
- снизились продажи по МСТ (страхования туристов)
- рост онлайн-продаж

## Как пандемия повлияла на работу call-центра?

- количество звонков сократилось
- аварийные комиссары в разных городах работали по по разным регламентам. Это усложняло работу
- невозможность нарушения законодательства – сложность и непонимание со стороны клиентов.
- открытие города – рост страховых случаев – ограничение работы круглосуточно с рабочего места – работа из дома ночью – сложности оператора со сном

## Организация работы операторов на удаленке

- все операторы работали из дома
- командный дух
- ежедневная поддержка, мы не контролировали операторов, а поддерживали их, показывая и разделяя сложности работы из дома
- жесткий контроль за отсутствием нарушения графика в ночное время
- сотрудники хотели работать из офиса
- обучение в пандемию
- обмен опытом – прослушиваем звонки друг друга и даем рекомендации – не критикуя, а поддерживая

## Мотивация и контроль

- позиция акционера – по всем сотрудникам были сохранены условия оплаты
- контроль через системные отчеты
- мотивация всей команды - помочь клиенту в сложный момент.
- мы все понимали как нужна наша помощь и делали Все от нас зависящие, чтобы дать эту помощь.

## Работа с действующими и новыми клиентами

- статистика по привлечению новых клиентов сократилась
- сохранили объем по пролонгациям

the end

# Спасибо за внимание!

 [a.nekryukova@a-i.kz](mailto:a.nekryukova@a-i.kz)

 7310