

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

# Как мы с командой создали свою мелодию успеха

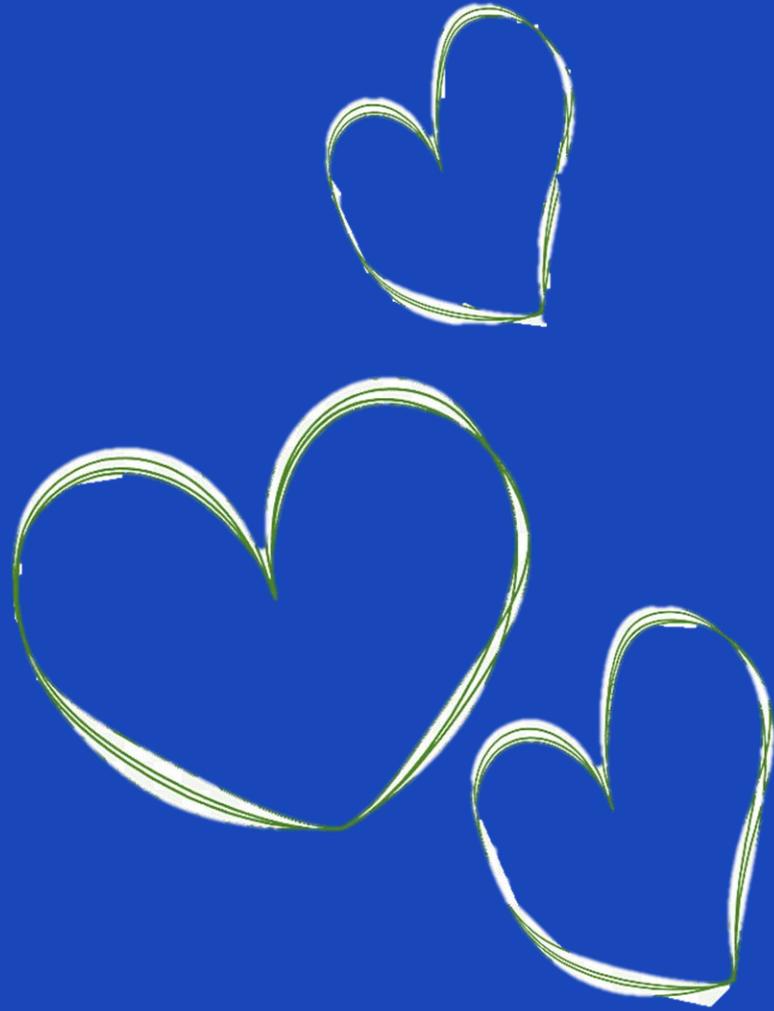


Кочетова Вероника  
начальник отдела



ИНГОССТРАХ

Мечты сбываются



# Команда единомышленников

85

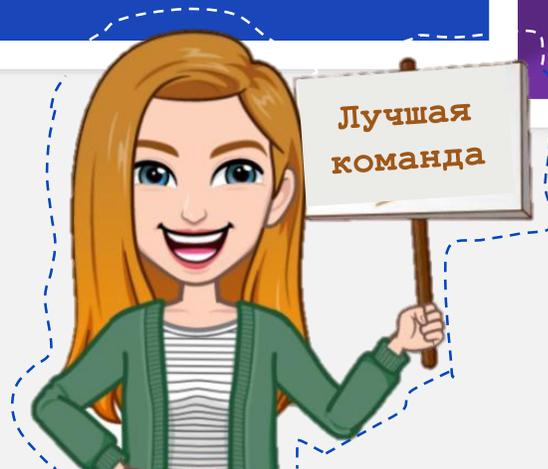
Сотрудников,  
включая главных  
специалистов  
и заведующих  
секторов

## 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, ВКонтakte, 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



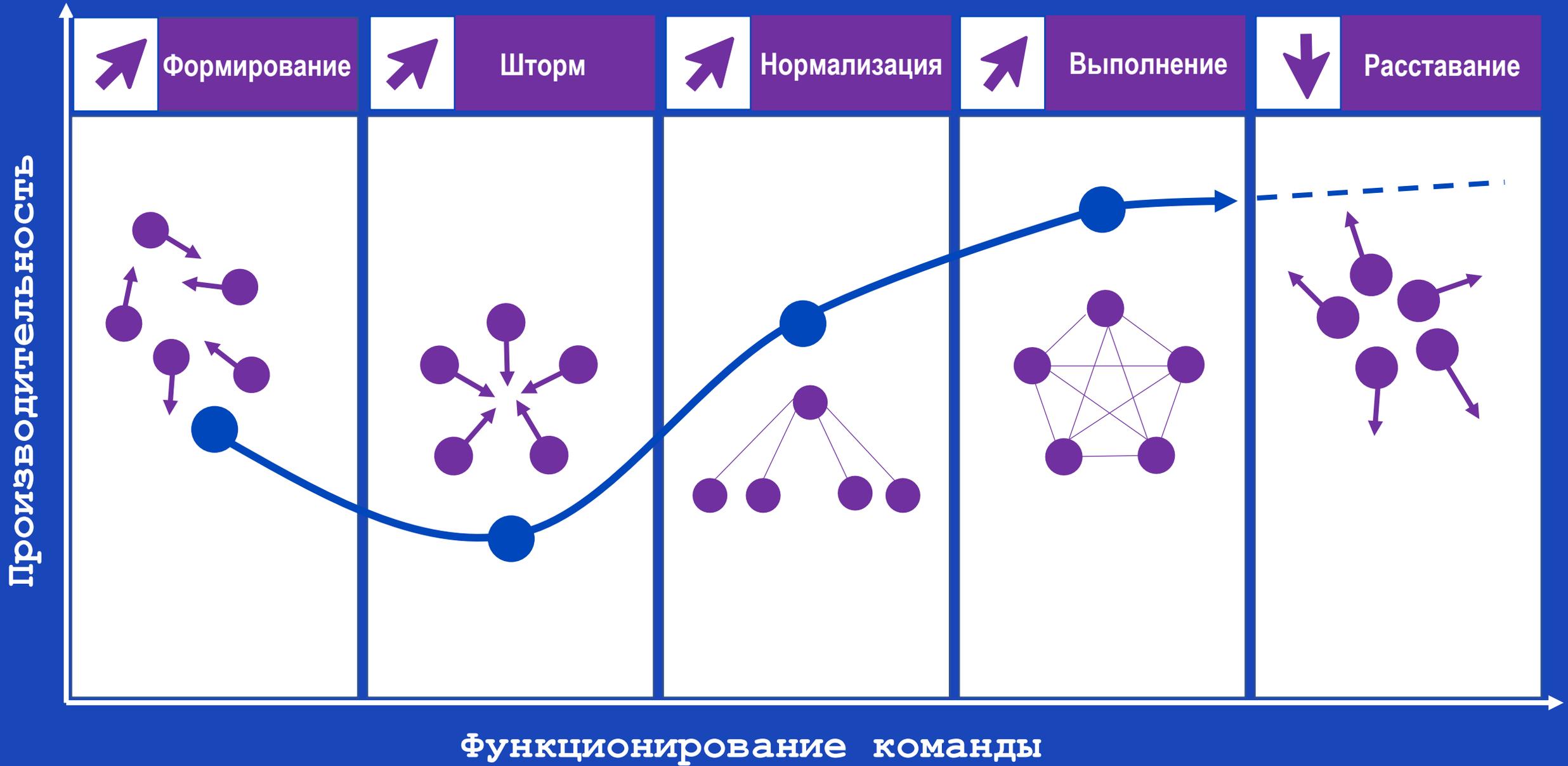
Низкая  
вовлеченность  
сотрудников



## 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

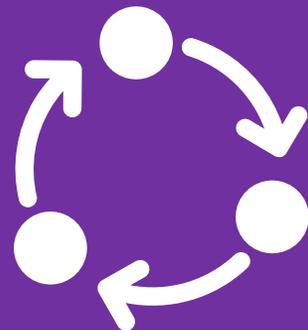
Принцип  
взаимозаменяемости  
в рамках рабочих  
задач





## WOW-сервис

Запуск проекта  
#ЗаботаПростоКосмос



## Постоянные улучшения

Применение  
инструментов  
производственной  
системы



## Непрерывное развитие

Реализация  
улучшений через  
изменение  
процессов

# 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



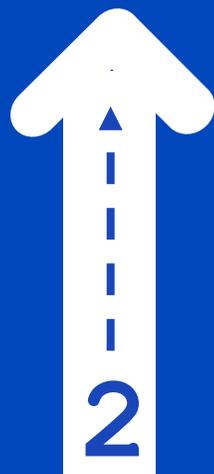
5%



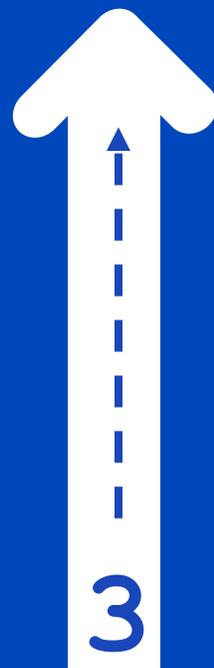
Тренер



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

