

12 февраля 2024

## «КОРУС Консалтинг» автоматизировал обслуживание клиентов в СК «Пульс»

*Всего за 2,5 месяца «КОРУС Консалтинг» разработал омниканальное решение для поддержки клиентов цифровой страховой «Пульс» в формате 24/7. Новый инструмент на базе [BPM-платформы BPMSoft](#) включает единое окно для работы с запросами, полученными по голосовым и неголосовым каналам, а также дашборды для руководителей. Решение позволит «Пульсу» поддерживать высокий уровень сервиса, сократить время ответа операторов и сформировать единую базу обращений.*

[«Пульс»](#) — цифровая страховая, входит в группу «Росгосстрах». У компании свыше 300 тысяч клиентов и более 10 видов продуктов, включая страхование имущества и здоровья.

Для автоматизации обработки обращений и подбора оптимального ИТ-решения СК «Пульс» пригласила экспертов департамента CRM ГК «КОРУС Консалтинг», обладающих большим опытом работы с финансовым сектором и глубокой экспертизой по созданию систем взаимодействия с клиентами.

Специалисты «КОРУС Консалтинг» предложили использовать BPMSoft, одну из ведущих российских платформ. На BPMSoft была реализована

функциональность MVP-решения, в рамках которого эксперты автоматизировали обслуживание клиентов СК «Пuls», организовали контекстную базу знаний и настроили работу с обращениями, а также процессы их маршрутизации. Новое решение было интегрировано с автоматизированным рабочим местом оператора контакт-центра, телефонией, корпоративной почтой, чатами в мобильном приложении компании и формой обратной связи на сайте. Теперь сотрудники компании могут общаться с клиентами во всех коммуникационных каналах через CRM-систему.

За 2,5 месяца в «Пuls» появилось единое информационное окно для первой линии поддержки клиентов, работающее в формате 24/7. Созданное решение позволяет автоматически получать обращения по различным каналам коммуникации, идентифицировать клиентов, выбирать продукты и тематики обращений, переводить обращения клиента на партнеров или между линиями поддержки с автоматическим расчетом SLA.

Для руководителей компании настроены дашборды, в которых можно оперативно отслеживать статистику по работе с обращениями в разных каналах, загрузку сотрудников и выполнение показателей SLA.

Для финансовых организаций возможность оперативно и эффективно поддерживать клиентов является одним из залогов успеха. Для нас, как для компании, которая работает только в цифровом формате, было важно организовать бесшовное и моментальное взаимодействие с нашими заказчиками в режиме 24/7 по всем каналам коммуникации.

Клавдия Юрьева,  
директор дирекции по клиентскому опыту СК «Пульс»

«Создание омниканальной системы поддержки клиентов – сложный комплексный проект, в котором важно учитывать и технологические аспекты, и цели бизнеса, и возможность предоставить клиентам удобный пользовательский опыт. Мы рады, что командная работа наших специалистов и экспертов из СК «Пульс» позволила в кратчайшие сроки реализовать и запустить в эксплуатацию решение, которое позволяет эффективно осуществлять обслуживание клиентов 24/7», – отмечает **руководитель проекта департамента CRM ГК «КОРУС Консалтинг» Дмитрий Воропаев.**