

# Aktivnosti Sektora za brigu o klijentima

**Naš cilj je da UNIQA postane lider u oblasti pružanja usluge vrhunskog kvaliteta svim klijentima. U 2007. godini, Sektor za brigu o klijentima uveo je razne novine kako bi na što efikasniji način ostvarili postavljeni cilj.**



## UNIQA poslovnice

Pored otvaranja novih poslovnica širom Srbije, UNIQA je postojeće poslovnice preselila na bolje lokacije i uspostavila efikasniji sistem rešavanja zahteva poslovnica.

## Akcija Call Centra pokazala odlične rezultate

U saradnji sa kanalima prodaje - Direktna prodaja i Agentski kanal - sprovedena je Akcija Call Centra koja je trajala osam nedelja, od 01. novembra do 31. decembra 2007. godine. Akcija se pokazala kao veoma uspešna i ostvareni su



odlični rezultati u odnosu na ambiciozno postavljene planove. Realizovano je 127.335 eur godišnje bruto premije i zaključena 501 ponuda.

Svi rezultati su ostvareni u uslovima izuzetnog angažovanja Operatera i Agenata prodaje, velike motivacije, entuzijazma i timskog rada, što je rezultiralo zadovoljstvom Klijenata pruženim uslugama od strane

profesionalnih UNIQA predstavnika.

Kraj 2007. godine obeležila je uspešna Akcija Call Centra, ispunjenje prodajnih planova na nivou kompanije, dalji razvoj i reorganizaciju Sektora za brigu o

klijentima, kao i broj od 55 UNIQA poslovnica u odnosu na 40 poslovnica na početku godine.

Gordana Panajotović  
Direktor Customer Care-a

## 2008. godina je UNIQA-tno naša - Planovi i strategija

Ove godine, Sektor za brigu o klijentima radiće na podizanju nivoa kvaliteta u svim poslovcicama, što će podrazumevati unificiranost, dodatno brendiranje, veću obeleženost, bolje lokacije, kao i obezbeđivanje jedinstvenog UNIQA nastupa na tržištu.

U cilju postizanja pune efikasnosti poslovnicama je obezbeđena adekvatna podrška. U planu su i sledeće aktivnosti:

- Implementacija Pilot Projekta - Regionalnog centra u Novom Sadu
- Razvijanje Branch Office koncepta - definicija i standarda u poslovcicama, kao i decentralizacija pojedinih aktivnosti HQ
- Istraživanje zadovoljstva Klijenata pruženim uslugama i proizvodima osiguranja
- Organizovanje Akcija Call Centra i prodaje
- Pružanje podrške marketinškim aktivnostima kroz rad Call Centra i koordinacija ovih aktivnosti u poslovcicama
- Razvijanje i praćenje sistema primedbi, komentara i sugestija upućenih od strane Klijenata
- Razvijanje i implementacija sistema reputacije u saradnji sa Sektorom ljudskih resursa kod zapošljavanja Administrativnih koordinatora i Administratora u Regionalnim centrima i poslovcicama, sa ciljem preuzimanja administrativnih aktivnosti od prodaje
- Ažuriranje baza podataka i uspostavljanje pune funkcionalnosti softvera u Call Centru, što znači i uspostavljanje više-kanalne i personalizovane komunikacije sa Klijentima, čime UNIQA Call Centar prerasta u Contact Centar
- Usputstavljanje 24h radnog vremena UNIQA Call Centra, što podrazumeva dostupnost 24 sata, 7 dana, tokom cele godine za sve naše Klijente