

Одно из ключевых направлений деятельности «Ингосстраха» – технологичность. Уже несколько лет компания постоянно улучшает свои сервисы, чтобы клиенты могли получить необходимую помощь в любой точке мира и в любое время максимально оперативно. Так, к примеру, чат-платформа «Ингосстраха» уже несколько лет облегчает взаимодействие с компанией.

Платформа интегрирована со всеми основными системами, которые помогают клиентам проще и быстрее получать необходимую информацию, заявлять о страховом случае и консультироваться со специалистами. В 2023 году с помощью чат-платформы было обработано более 170 тысяч обращений от клиентов «Ингосстраха». Больше всего обращений было зафиксировано и обработано в почте (30%), чате мобильного приложения IngoMobile (24%), на сайте компании (10%), а также на агентском портале IngoGate (9%).

Платформу регулярно совершенствуют. Изменения помогают системе более точно ориентироваться в контексте вопроса клиента и овладеть специализированной страховой терминологией, которая используется при взаимодействии с клиентами. Постоянно проводится анализ формулировок по темам обращений, чтобы еще лучше понимать клиентов. Например, это позволяет боту понимать слово «полис» не зависимо от того, как он сформулирован в сообщении клиента: «страховка», «договор» или даже «полюс».

Благодаря чат-платформе улучшается автоматизация компании – на данный момент автоматизировано уже 26% процессов взаимодействия с клиентом. Система может идентифицировать уже застрахованных клиентов, создавать задачи в системе при его обращении, передавать уведомления ответственным сотрудникам по их специальности. Благодаря такой работе работники могут понять, какой именно клиент и по какому вопросу обращается в «Ингосстрах», предугадывать его намерения, а также регистрировать обращения после предобработки ботом для его последующего решения профильными специалистами.

Такая работа ценится клиентами и, в результате, их средняя оценка после консультации регулярно растет. Так, если в сентябре прошлого года оценка была 3,8, то в феврале она составила 4,3.

«Технологичность для нас – это не просто слово, каждый сотрудник делает все для того, чтобы клиенты могли просто и быстро оформить полис и заявить о страховом случае. Для удобства застрахованных мы улучшаем и чат-платформу, которая берет на себя взаимодействие с клиентами на начальном этапе. Система опознает клиента, подсказывает по процессу заявления о страховом случае и далее перенаправляет к профильным специалистам. Для нас важно, чтобы сама коммуникация с компанией у клиентов вызывала только положительные эмоции», — рассказал Иван Матвеев, первый заместитель генерального директора «Ингосстраха».

Википедия страхования