В 2023 году «Ингосстрах» принял решение внедрять продуктовый подход — выделить автономные направления бизнеса с лидерами, отвечающими за коммерческий успех и развитие новых возможностей для клиентов и партнеров. Модель управления призвана сфокусировать на бизнес-результате максимум ресурсов компании и обеспечить гибкость и устойчивость в условиях непрерывных изменений.

В розничном бизнесе уже созданы и начали действовать новые самостоятельные структурные подразделения — домены. Их цель — усилить фокус на потребности клиента, ускорить запуск новых продуктов и внедрить культуру предпринимательства среди сотрудников.

Бизнес-домен — это определенная линия бизнеса, отвечающая за доходы и прибыль, формируемая под группу потребностей и жизненных ситуаций клиентов. Основные решения по методологии, организационному формату и предварительному составу доменов были приняты в «Ингосстрахе» к середине 2023 года, и сейчас подходы продолжают развиваться.

В розничном бизнесе запущено 4 домена, охватывающие всю продуктовую линейку. Среди них:

Домен «ОСАГО». Его предназначение для клиентов — комфортная эксплуатация автомобиля, позитивный опыт автовладельца на всех этапах: от оформления полиса в компании до урегулирования убытков, а также организация оперативного и качественного ремонта автомобиля.

Домен «Здоровье и финансы». Предназначение — забота о семейном благополучии и безопасности клиента, создание лучшего клиентского опыта в области защиты и поддержания здоровья, усовершенствование процессов организации помощи и поддержки клиентов.

Домен «Жилье и имущество». Предназначение — забота о сохранности и уюте дома застрахованного, индивидуальные решения для каждого клиента, владеющего недвижимостью или желающего ее приобрести.

Домен «Каско». Предназначение — сохранение автомобиля и мобильности, качественный клиентский опыт по автострахованию и всему спектру услуг для автомобилиста.

В настоящее время комплектование доменов продолжается. Среди ближайших задач — улучшение всех процессов управления и развитие внутреннего предпринимательства, чтобы новые домены как можно быстрее показали первые результаты для клиентов и компании.

«Последние годы ознаменовались значительными изменениями рынка и потребительских предпочтений, в том числе, и в страховании. Мы уверены, что создание бизнес-доменов поможет улучшить работу «Ингосстраха»: позволит укрепить лидирующие позиции на рынке и предлагать клиентам только лучшие и подходящие предложения», — отметил Дмитрий Попов, заместитель генерального директора по ДМС — Исполнительный директор «Ингосстраха».

«Важно, что продуктовый подход в «Ингосстрахе» — это уникальное решение для конкретной компании, обеспечивающее последовательное преобразование её деятельности без значительных затрат, с опорой на внутренние ресурсы и устойчивые корпоративные ценности», — подытожил Пётр Подымов, советник генерального директора «Ингосстраха».

Википедия страхования