

Контакт-центр департамента медицинского страхования «Ингосстраха» одержал победу в номинации «Лучшая антикризисная стратегия и управление» в международной премии за лучший клиентский опыт CX World Awards 2022.

«Ингосстрах» представил проект «Всегда на связи, чтобы вы были здоровы», где рассказал об изменениях, которые сделал клиентский сервис ДМС и чего достиг департамент в 2021 году.

В компании постоянно развивается и меняется работа с клиниками-партнерами, добавляются новые функции в мобильное приложение, улучшаются процессы взаимодействия и модели общения с клиентами – все это для того, чтобы застрахованные оперативно получали нужные медицинские услуги.

Так, в контакт-центре внедрены специальные метрики, которые применяются для контроля сроков обслуживания, застрахованных на всех этапах организации медицинской помощи. Это позволяет исключить увеличение сроков рассмотрения того или иного запроса. А большое количество возможных каналов для связи и выстроенная маршрутизация процессов позволяют взаимодействовать с клиентами бесшовно и оперативно. Новая матрица коммуникаций с клиентами во время всего процесса организации медицинской помощи помогает лучше понимать все потребности застрахованного и назначать наиболее подходящие запросу клиента клинику и врача.

Компания движется в сторону автоматизации процессов: уже запущены пилотные программы по применению искусственного интеллекта для автоматического согласования медицинских услуг клиентом, без звонка в страховую компанию. Для оперативности предоставления скорой медицинской помощи «Ингосстрах» разработал платформу поиска ближайшей скорой помощи по геолокации страхователя – теперь после вызова бригада приезжает намного быстрее.

В мобильном приложении на постоянной основе улучшаются все доступные функции, чтобы в течение нескольких минут клиент мог получить нужную ему услугу. Уже сейчас в приложении застрахованный может заказать выпуск гарантийного письма, записаться к специалисту, вызвать скорую помощь или врача на дом. Скоро с помощью голосового помощника от «Ингосстраха» часть обращений будут решаться сразу, без соединения со специалистом ДМС, а вопросы медицинского характера будут поступать напрямую врачу.

«Мы гордимся нашей победой на премии CX World Awards, ведь это показатель улучшения работы нашего контакт-центра. В прошлом году мы стартовали с кризисной ситуации, когда из-за COVID-19 сервис был на пределе своих возможностей, но мы понимали, что не можем оставить своих клиентов без помощи. Нашим главным акцентом в работе стала клиентоцентричность, когда все процессы постоянно выстроены вокруг застрахованных для того, чтобы они получали качественную обратную связь и необходимые услуги. За этот год, благодаря сплоченной команде и желанию предоставлять лучший клиентский сервис, наши результаты стали одними из лучших на рынке: показатель NPS по ДМС вырос на 14%. Мы видим каждый комментарий от наших клиентов, благодарим их за обратную связь и будем продолжать улучшать наш сервис и услуги для страхователей», — комментирует заместитель генерального директора по добровольному медицинскому страхованию «Ингосстраха» Дмитрий Попов.

***Википедия страхования***