

Ольга Сорокина представила взгляд ВСК на цифровую трансформацию бизнеса

Ключевыми качествами для любой компании являются способность к изменениям и адаптивность. Через 10 лет наиболее приоритетным направлением для страховщиков будет медицина. Уже сейчас компании активно внедряют технологичные сервисы, которые способствуют развитию превенции и росту продолжительности жизни. Об этом рассказала Ольга Сорокина, член Совета директоров Страхового Дома ВСК в ходе выступления на специальной сессии ПМЭФ 2023 «ПРО Цифровое будущее. 2033 год — взгляд из 2023-го».

Цифровая трансформация оказывает комплексное влияние на все бизнес-процессы в компании – внутренние коммуникации, операционную деятельность, продуктовую линейку и клиентские сервисы, определяющие в конечном счете потребительское поведение. Для страховой отрасли наиболее приоритетными технологиями являются искусственный интеллект и интернет вещей. При этом, важно не только внедрять инновации, но и сделать так, чтобы они эффективно работали, улучшая клиентский сервис и принося прибыль компании.

Страховщикам важно адаптироваться к экономическим реалиям и основным трендам в бизнес-среде. Через 10 лет на российских дорогах будет больше беспилотных авто и электромобилей, поэтому страховым компаниям нужно быть готовыми к трансформации продуктов и сервисов. Ведь на дорогах может стать меньше ДТП, при этом будет расти число сервисных обращений по ремонту электроники или аккумуляторов.

Еще один пример – внедрение технологичных медицинских продуктов и сервисов. 5 лет назад, когда в России начали появляться первые телемедицинские сервисы, страховщики, телекоммуникационные и медтех направления бизнеса для оказания услуг в этом направлении. Однако телемедицинские сервисы не нашли должного отклика среди потребителей. В результате некоторые компании вовсе закрыли это направление. А страховые компании включили телемедицину во внутренние бизнес-процессы, что позволило улучшить качество взаимодействия с клиентом и доступность медицинских

услуг. Сегодня в ВСК каждого клиента встречает врач, вне зависимости от того, обратился он на медицинский пульт или через мобильное приложение.

Среди потребителей финансовых услуг с каждым годом растет востребованность онлайн-сервисов. Сейчас человеку важна возможность получить услугу удаленно и быстро, сделав несколько кликов на смартфоне или компьютере. Поэтому страховщикам нужно не только развивать собственные цифровые сервисы, но и встраиваться в экосистемы партнеров. Например, полис ВСК можно оформить на сайтах автодилеров, застройщиков, через агрегаторы объявлений о продаже недвижимости или авто. Также компания улучшает взаимодействие с клиентом через собственные каналы – приложение или личные кабинет. Например, в рамках продуктов ДМС страхователям доступна «Цифровая клиника», возможность онлайн записи на очный врачебный прием, круглосуточная поддержка медицинского советника. А по каско клиенты ВСК могут при ДТП воспользоваться умным помощником, оформить электронный европротокол в приложении, упростить процесс урегулирования за счет использования функции распознавания повреждений при помощи искусственного интеллекта. Все новые цифровые сервисы ВСК позволяют клиентам существенно сэкономить время, а компании — улучшить сервис, повысить эффективность работы. Так, за счет цифровизации ВСК удалось в два раза сократить издержки на урегулирование убытков по автострахованию, в 1,5 раза снизить размер среднего чека на выздоровление клиента.

Зачастую, барьером диджитализации является законодательное регулирование. Использование ИИ и других технологий всегда подразумевает получение доступа к большому объему данных клиентов. Игроки отрасли, совместно с госорганами, профильными министерствами находятся в постоянном диалоге для улучшения правовой среды для бизнеса.

«Сейчас у страховщиков появилась достаточно высокая конкуренция за потребителя, в частности со стороны маркетплейсов. При этом на страховые компании распространяются дополнительные требования к финансовой устойчивости, что ставит нас в неравные условия с новыми игроками. Поэтому важным условием для развития бизнеса является поиск новых технологических решений, возможностей в смежных областях, привлекательных для частного капитала, а также готовность акционеров вкладываться в развитие», — отмечает Ольга Сорокина, член Совета директоров Страхового Дома ВСК.

Википедия страхования