

В добровольном медицинском страховании искусственный интеллект является двигателем автоматизации многих бизнес-процессов, в результате которых возможно решение вопроса клиента без участия сотрудников компании с медицинским образованием. Об этом и не только рассказал на прошедшем в Москве форуме «Будущее страхового рынка» Дмитрий Попов, заместитель генерального директора по ДМС – исполнительный директор «Ингосстраха».

«Ингосстрах» активно внедряет искусственный интеллект в процесс организации медицинской помощи клиентам: автоматизация бизнес-процессов позволяет оптимизировать тайминг работы по простым обращениям, позволив врачам сконцентрироваться на сложных страховых случаях.

Компания активно использует чат-боты для онлайн-обслуживания клиентов по ДМС, что позволяет направлять клиента сразу к необходимому врачу или сотруднику страховой компании для скорейшего ответа на запрос. Чат-бот проконсультирует по полису ДМС, направит к нужному специалисту для согласования медицинских услуг или приема к врачу, подскажет, как записаться на онлайн-консультацию в сервис «Виртуальная клиника».

«Ингосстрах» внедрил функцию бот-симптомчекер, который направлен на быструю навигацию пациента в процессе получения медицинской помощи и помогает определить подходящий формат обращения (телемедицинская консультация, очный прием, вызов врача на дом). Бот-симптомчекер опрашивает клиента и собирает всю необходимую информацию о его симптомах и жалобах, далее при помощи технологий искусственного интеллекта рекомендует клиенту нужного специалиста и вид медицинской помощи.

По итогам 2022 года более 68 тыс. обращений были обработаны ботами. В первом полугодии 2023 года уже получено и обработано более 60 тыс. обращений.

Воспользоваться услугами ботов клиенты могут в любом удобном онлайн-канале: на сайте, в мобильном приложении IngoMobile, в социальных сетях.

«Технологии искусственного интеллекта постепенно расширяют свою зону применения в медицинском страховании. Цифровизация ключевых этапов все мощнее охватывает как основные этапы клиентского пути, так и реперные точки взаимодействия страховщика и медицинского учреждения. Автоматизация внутренних бизнес-процессов компании позволяет повышать ее конкурентоспособность и клиентоцентричность за счет совершенствования качества оказываемого сервиса на всех этапах», – отметил Дмитрий Попов, заместитель генерального директора по ДМС – исполнительный директор «Ингосстрах».

III антикризисный форум «Будущее страхового рынка» собрал под одной крышей более 150 делегатов: первых лиц Банка России, Минфина, ВСС, топ-менеджеров крупнейших страховых компаний и банков. Ключевыми темами обсуждения стали: планирование в условиях неопределенности, драйверы роста на рынке страхования, волатильность фондового рынка и многие другие.

Википедия страхования