

«Ингосстрах» продолжает активное внедрение современных технологий для совершенствования обслуживания клиентов. Так, компания одной из первых на рынке медицинского страхования реализовала автоматизированный выпуск гарантийных писем на первичную консультацию специалиста – это гарантия быстрого получения одобрения услуги страховой компанией без взаимодействия с сотрудником.

Проект реализовывался в несколько этапов. С апреля по август система формировала проект гарантийного письма, которое затем обязательно проходило верификацию у врача страховой компании. В конце августа «Ингосстрах» запустил автоматический выпуск гарантийного письма, исключив участие врачей в процессе согласования.

Для клиента процесс выглядит следующим образом – он авторизуется в мобильном приложении IngoMobile и открывает свой полис ДМС, далее выбирает опцию «Прием в клинике (запись к врачу или заказ гарантийного письма)». После этого нужно ввести свои жалобы, пользоваться возможностями справочника-подсказки, выбрать специальность врача, к которому необходимо попасть, и клинику для получения услуг. Далее система проверит выбранную специализацию врача на соответствие перечисленным симптомам и иным параметрам и выпустит гарантийное письмо.

На данный момент 33% гарантийных писем на первичные приемы специалистов уже выпускаются автоматически. В дальнейшем этот показатель будет расти за счет увеличения количества врачей различных специальностей и симптомов заболеваний, которые клиент может выбрать в процессе заказа гарантийного письма.

«Автоматизация согласования первичных приемов специалистов – важный этап улучшения клиентского пути. Мы понимаем, что зачастую застрахованным важно попасть к необходимому специалисту как можно скорее – этой цели и служит автоматизация согласований первичных приемов. Уверен, что благодаря этой услуге клиенты смогут оперативно посещать врачей и поддерживать свое состояние здоровья», – прокомментировал Дмитрий Попов, заместитель генерального директора по ДМС – исполнительный директор «Ингосстраха».

«IngoMobile – это важный двигатель автоматизации многих бизнес-процессов компании, в результате которых возможно решение вопроса клиента без участия врачей «Ингосстраха». Благодаря автоматизации выпуска гарантийных писем у нас появилась возможность уделять больше времени и внимания решению сложных страховых случаев, связанных со здоровьем клиентов

и их близких», – отметила Анастасия Скурихина, исполняющий обязанности директора департамента ДМС «Ингосстраха».

***Википедия страхования***