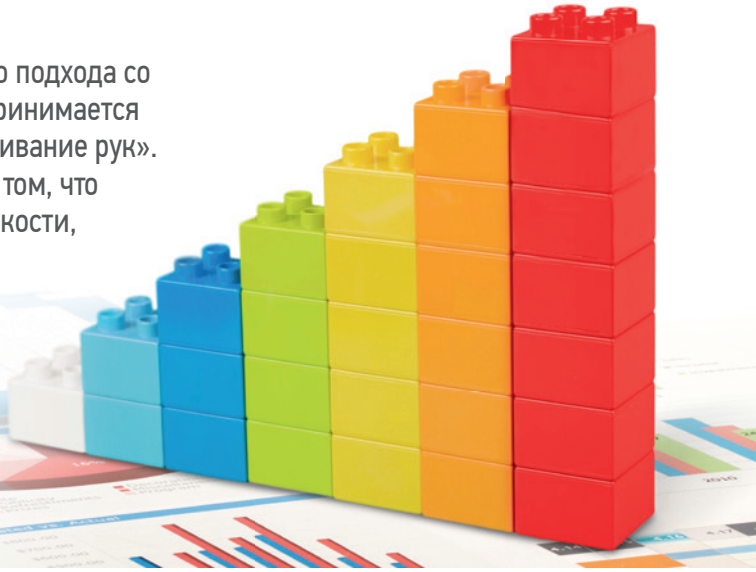
ЮРИДИЧЕСКОЕ LEGO

Требование индивидуального подхода со стороны клиентов часто воспринимается страховщиками, как «выкручивание рук». А на самом деле, проблема в том, что страховщикам не хватает гибкости, считает ведущий менеджер проектов FreshDoc Дмитрий Чаленков. В своем интервью он рассказал, как можно стать более эффективными, отказавшись от рутинных операций.



Современные страховые технологии: Какие проблемы решает Ваше предложение?

Дмитрий Чаленков: «FreshDoc. Конструктор документов» — программное решение, которое в два раза ускоряет процесс создания юридических документов и снимает с сотрудников рутинные задачи.

Каждый день страховые компании готовят тысячи, а может быть, десятки тысяч одинаковых документов — договоры, коммерческие предложения, доверенности, заявления и прочее. Документы практически стандартные, но это не юридический формат публичной оферты, которая всегда одинакова. В них возможна вариативность по бизнес-условиям для различных бизнес-отношений и для различных клиентов. Сейчас мы получили заявку от крупных страховых компаний, от которых клиентоориентированность требует учета индивидуальности интересов, запросов каждого клиента в совокупности с учетом специфики предлагаемых условий страхования. Развивать гибкость необходимо, так как рынок очень конкурентный.

С одной стороны, страховщики говорят, что клиенты выкручивают им руки, требуя индивидуального подхода. С другой стороны, восприятие «выкрученных рук» базируется на сложности процедур андеррирования, тарификации, согласования и учета индивидуальных условий для каждого клиента. Иными словами, страховщикам очень сильно не хватает гибкости, поэтому им кажется, что «руки выкручены».

ССТ: Как Ваше решение помогает в этой проблеме?

Д. Ч.: «FreshDoc. Конструктор документов» нацелен на работу с компаниями, готовыми к оптимизациям бизнес-процессов и сокращению затрат на процессы контрактования за счет FinTech- и LegalTech-решений.

Наше решение позволяет объединить в одну команду опытного методиста, других высококвалифицированных сотрудников страховой компании и «зашить» их знания и опыт в некую систему. Эта система будет сохраняться в компании и позволит менее квалифицированным сотрудникам готовить договоры страхования по шаблонам и лими-

там, которые ранее требовали индивидуального согласования.

Мы не говорим о том, что с помощью наших разработок создавались страховые программы для космических запусков, какие-то уникальные решения. FreshDoc позволяет автоматизировать индивидуальные предложения для массового рынка юридических лиц. Мы рассчитываем на то, что эта технология охватит 50–70 %, максимум 80 % договоров. 20 % договоров всегда будут оставаться уникальными.

ССТ: Ваше решение рассчитано только на работу с юридическими лицами?

Д. Ч.: Мы считаем, что оно может быть распространено на работу с физическими лицами, но пока наибольшую востребованность получили проекты, ориентированные на работу с корпоративными клиентами. Если результаты получены для корпоративного сегмента, то настроить технологии на работу с ритейлом будет несложно.

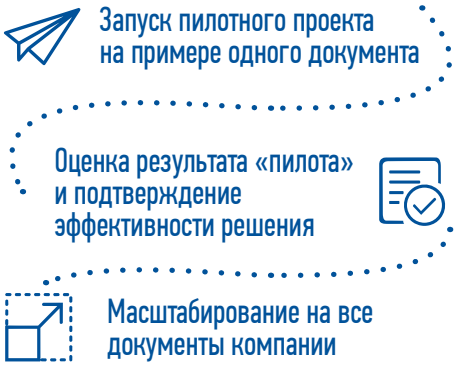
Наш проект — это некое юридическое Lego. Подход FreshDoc позволяет, используя знания наиболее опытных специалистов, дать возможность принимать квалифицированные решения менее опытным сотрудникам. Мы делим сложное предложение или решение на спектр небольших и простых предложений и решений, из которых можно собирать каждый раз свой, индивидуальный набор для каждого клиента.

ССТ: Страховщики не очень активно работают с малым и средним бизнесом. Может быть, это происходит в том числе из-за сложности учета потребностей каждой небольшой компании?

Д. Ч.: Мы даем сигнал страховщикам, что не везде и не всегда нужны андеррайтеры и согласования. Есть общее «сито», через которое можно пропускать все предложения. Эта технология аналогична работе кредитного конвейера. Делайте больше предложений клиентам и минимизируйте свои расходы на обслуживание этого потока. Сейчас банки и страховые компании могут существенно сократить расходы своих офисов, поставив всю обработку на конвейер. Пока страховщики все это делают руками, а наше решение позволяет за счет автоматизации избавиться от ненужных расходов.

Дмитрий Чаленков
Ведущий менеджер проектов FreshDoc

КАК МЫ РАБОТАЕМ?



Одной из крупных страховых компаний, где мы проводили «пилот», удалось повысить лояльность своих клиентов, так как время на подготовку договора сокращается в 3 раза, и, соответственно, снижается время ожидания выдачи договоров заявителям.

ЭФФЕКТИВНЫЙ ОНЛАЙН МАРКЕТПЛЕЙС push4site

Push4site — решение, которое позволяет делать до 5 % новых продаж из существующего трафика за счет push-уведомлений, и использовать стандартные методы маркетинга к пользователям без персональных данных.

ПРОБЛЕМА

91% целевых посетителей сайта уходят, не оставляя контактных данных и возможности связаться

77% посетителей сайта, не доходят до процесса оформления и оплаты товара и отказываются от покупки

Нужно снова и снова ПЛАТИТЬ рекламным сетям, когда вы хотите сказать клиенту «ПРИВЕТ»

?

РЕШЕНИЕ

Собственный канал связи с клиентами — ключ к успеху в мире дорогой рекламы

Push4site — стандартные методы маркетинга к пользователям без персональных данных

push4site – ПРОЕКТ ДЛЯ СТРАХОВЩИКОВ, КОТОРЫЙ

Работает быстро и безопасно

- Быстрая интеграция и запуск с минимальными ресурсами для старта.
- Быстрая облачная инфраструктура: любые нагрузки, обработка более 100 млн событий, 30 000 уведомлений в секунду.
- Децентрализованная платформа: защищенность от кибератак, сохранность всех данных.

Учитывает особенности клиентов

- Программируемые Cross-sell и Up-sell сценарии
- ГЕО сегментирование посетителей
- Разделение на мобильных и стационарных пользователей

Поддерживает коммуникацию с клиентом

- Языковая поддержка
- Триггерные уведомления на основе поведения пользователя
- Автоматические сценарии для посетителей, не завершивших покупку
- Напоминания о регулярных покупках