



ИННОВАЦИИ МЕНЯЮТ ЖИЗНЬ

Чтобы удержать лидирующие позиции на рынке, сегодня компаниям недостаточно решать традиционные для своего бизнеса задачи. Необходимо работать на опережение. Один из главных инструментов, который помогает вырваться вперед в конкурентной борьбе — внедрение инноваций. О том, как устроена работа по поиску и внедрению инноваций в крупнейшей агентской компании по страхованию жизни в стране «Капитал Лайф Страхование Жизни» (КАПИТАЛ LIFE), рассказывает директор по инновациям Светлана Адрова.

Сегодняшний вектор развития инноваций практически в любой прогрессивной компании связан с общей диджитализацией бизнес-процессов, направленной как на внутреннюю работу, так и на взаимодействие с клиентами.

Самые удачные примеры внедрения цифровых ноу-хау способны в корне изменить определенный вид бизнеса. Возьмем такси: с мобильными приложениями по вызову

автомобилей этот рынок уже никогда не станет прежним. И это далеко не единственный пример. Банковские приложения, позволяющие в пару кликов самостоятельно осуществить денежные переводы, медицинские консультации по видеосвязи, возможность аренды автомобиля онлайн — все это позволяет упростить путь от услуги или товара до клиента, сделав его максимально коротким и доступным.

Компании, внедряющие подобные инновации, повышают капитализацию, становятся более эффективными и удобными для клиентов. И на сегодняшний день страховая индустрия является одним из лидеров по внедрению и использованию новых технологий на финансовом рынке.

Для КАПИТАЛ LIFE комплексная работа по внедрению инноваций является одним из стратегических направлений развития бизнеса и затрагивает практически все виды деятельности компании — как в сфере взаимоотношения с клиентами, так и в рамках модернизации внутренних бизнес-процессов.

НА СВЯЗИ С КЛИЕНТОМ... РОБОТЫ

Важнейшим направлением для инновационного и технологического развития КАПИТАЛ LIFE в течение последних лет является внедрение сложных интеллектуальных систем в ключевые бизнес-процессы компании. Для этого мы успешно используем технологии искусственного интеллекта и машинного обучения.

В прошлом году мы реализовали проект по интеграции искусственного интеллекта в автоматизированные процессы Единого Контакт-центра обслуживания клиентов компании. С помощью новой технологии были значительно увеличены операционные возможности Контакт-центра, а также оптимизированы расходы на обработку входящих телефонных звонков. Этот проект активно развивается и на сегодняшний день на долю голосовых роботов приходится значимая часть коммуникации с действующими и потенциальными клиентами по телефону, как в рамках верификации и пролонгации договоров страхования, так и при предложении и оформлении новых продуктов и сервисов.

Также роботы активно помогают нам в расширении агентской сети — крупнейшей на российском рынке страхования жизни, которую на текущий момент



Светлана Адрова

*Директор по инновациям
Капитал Лайф Страхование Жизни*

представляют более 7 тыс. финансовых консультантов практически во всех регионах страны. Профессиональная агентская сеть — это наша гордость и одно из ключевых преимуществ компании, поэтому процессу рекрутинга мы уделяем повышенное внимание. В ходе дистанционного подбора, наши роботы проводят первичное телефонное интервью, после чего соискатели проходят специальные тесты на базе искусственного интеллекта, позволяющие на этапе отбора определить потенциально наиболее успешных кандидатов.

В наших планах дальнейшая активная интеграция этой технологии в различные процессы рекрутинга и обучения персонала. Например, отработка новичками навыков успешных продаж программ страхования жизни в ходе коммуникации с роботом в мессенджерах. Уже сейчас

большая часть обучающих материалов и курсов для действующих агентов, которые раньше проводились только очно, переведена в онлайн, и их число продолжает расти.

Еще одно ключевое и перспективное направление, которое мы активно развиваем — это внедрение технологий Big data и Machine learning (ML). В КАПИТАЛ LIFE создана экспертная группа по работе с большими данными, которая помогает нам максимально таргетировать продуктовые предложения как для сегментов клиентов, так и персонафицировано. А сервисы, использующие технологии машинного обучения, позволяют дополнять классические страховые продукты новыми востребованными опциями, например, связанными с периодической диагностикой здоровья. Также с помощью технологии машинного обучения проводится глубокий анализ данных клиентов компании и формируется более адресное продуктовое предложение в рамках кросс-продаж.

СТРАХОВАНИЕ ЖИЗНИ НА ЛАДОНИ

КАПИТАЛ LIFE не только развивает классическое продуктовое направление, но и делает большую ставку на сервисную технологическую составляющую. Запуская новые продукты и сервисы, мы хотим оставаться надежным спутником наших клиентов в достижении их ключевых жизненных целей и задач. Это не только формирование накоплений и страховая защита, но в первую очередь — поддержание здоровья, физического благополучия и долголетия, а также улучшение качества жизни в целом. Для этого в течение последних лет мы планомерно работали над созданием экосистемы здорового образа жизни, направленной на предоставление нашим клиентам комплекса страховых и медицинских услуг и сервисов с применением самых современных разработок и технологий.

Важнейшим этапом в этом процессе стал запуск нового сайта компании KAPLIFE.ru, который является результатом глубокого анализа потребностей наших клиентов и тенденций рынка — современным и функциональным инструментом для выбора оптимальных страховых и медицинских решений. Мы создали полноценного цифрового помощника, с помощью которого можно решить практически любую задачу не выходя из дома. Новый сайт уже успело по достоинству оценить профессиональное сообщество: в феврале 2020 года мы стали одним из победителей престижного конкурса «Золотой сайт» в категории «Сайт банка или страховой компании».

На сайте размещен личный кабинет клиента, который предоставляет все возможности для управления страховой программой, действует сервис оформления налогового вычета «под ключ», а для удаленного оформления страховой выплаты круглосуточно доступен самый полный сервис онлайн-урегулирования на российском рынке страхования жизни.

С его помощью можно заявить о наступлении страхового события, самостоятельно отслеживать статус рассмотрения заявления, а также оперативно получить информацию о выплате. Мы первые на рынке полностью автоматизировали процесс урегулирования как внутри компании, так на стороне клиента. Доля клиентов КАПИТАЛ LIFE, которые оформили заявления по страховому случаю и получили выплаты полностью дистанционно, в первом квартале 2020 года превысила 30 %, при этом в начале апреля после введения режима самоизоляции в ряде регионов она достигла 65 %. Это прекрасный пример, как инновации помогают решать в том числе и общественно значимые социальные задачи.

Также на сайте представлена линейка страховых медицинских программ и сервисов, которые можно оформить онлайн за несколько секунд. Функциональная палитра программ, которые мы вывели

в онлайн, постоянно расширяется. Полис «Телемед» позволяет получить консультацию врачей различной специализации в любое время и в любом месте — с помощью чата или видеосвязи. Программа «Медэксперт» предоставляет возможность получить второе независимое мнение в лучших отечественных и зарубежных клиниках. Страховая программа «Здоровая прививка» защищает в случае осложнений после вакцинации, а полис «Стоп.Клещ» — от последствий встречи с этим опасным насекомым. Также онлайн доступна специальная программа финансовой поддержки на случай диагностирования COVID-19 «Стоп.Коронавирус». При попадании в стационар с данным диагнозом при наличии этого страхового полиса пациент может рассчитывать на выплаты до 2,5 тыс. рублей в день в течение 30 дней. Мы уже сделали первые выплаты по этой программе.

Также важной частью нашей экосистемы является мобильное приложение для клиентов на платформах IOS и Android, предоставляющее всю информацию по договору на экране смартфона. Аналитическое агентство Markswobb отметило уникальную для российского рынка особенность нашего мобильного приложения — возможность управления своими договорами инвестиционного страхования жизни (ИСЖ) на мобильном устройстве, признав компанию «цифровым лидером» на российском страховом рынке.

СТАРТАП УСПЕХА

Разрабатывая новые продукты и сервисы, мы быстро поняли: чтобы по-настоящему всколыхнуть наш довольно консервативный рынок, мы должны выйти за пределы компании. Лекции, семинары, круглые столы, вебинары, тренинги, мастер-классы, индивидуальные занятия с менторами — все это, конечно, работает и приносит свои результаты, но в итоге мы остановились на «открытых инновациях».

Эта модель акселерации предполагает взаимодействие компании с внешней средой в процессе инновационной деятельности.

Для этого мы запустили корпоративный конкурс LIFE.medtech, в рамках которого привлекаем самые интересные и близкие нам по тематике стартапы в сфере страхования, медицины и технологий со всего мира.

Первый же конкурс LIFE.medtech привлек более 100 проектов со всего мира. Мы рассматривали как готовые решения «под ключ» с полной проработкой внутренней логистики и инфраструктуры, так и проекты на ранних стадиях. Главным достижением первого конкурса стало начало работы с израильской компанией Israel Med Call4Life. Она обеспечила нашим клиентам виртуальную диагностику и удаленное консультирование лучшими медицинскими экспертами со всего мира. Сам же конкурс был признан новым словом среди бизнес-акселераторов и получил премию «Время инноваций» в номинации «Лучший проект по стимулированию и развитию инновационной деятельности» на страховом рынке».

В конце 2019 года мы организовали второй конкурс LIFE.medtech 2.0 и на текущий момент получили сотни перспективных инновационных предложений, направленных на автоматизацию бизнес-процессов компании, а также улучшение качества жизни наших клиентов. Среди них в том числе проекты по своевременной и технологичной диагностике различных заболеваний, а также оперативной реабилитации с применением технологии искусственного интеллекта. Итоги второго конкурса будут подведены в июле 2020 года, и мы ожидаем, что уже до конца года лучшие проекты будут интегрированы в бизнес компании и начнут приносить реальную пользу нашим клиентам.