



ВИРТУАЛЬНЫЕ СТРАХОВЫЕ КОМПАНИИ

Благодаря стремительному развитию технологий в мире, появляются новые форматы взаимодействия компаний с клиентами. Сейчас страховой рынок осваивает социальные сети, мессенджеры и чат-боты, которые открывают новые возможности.

WhatsApp, Viber, Telegram, ВКонтакте, Facebook, Instagram, Одноклассники — социальные сети и мессенджеры, которыми в России пользуются 93 % обладателей смартфонов.

Благодаря возможностям чат-ботов, соцсети и мессенджеры становятся новыми каналами онлайн-продаж — многие

страховые компании активно внедряют их в общение с клиентами, а некоторые тестируют продажи в мессенджерах с помощью чат-ботов.

Чат-бот позволяет интерактивно общаться с клиентом от знакомства до продажи, без перехода на сайт или привлечения человека. С помощью чат-ботов возможны продажи любых страховых продуктов, адаптированных под онлайн-канал.

Для сложных продуктов, требующих создания индивидуальных условий и осмотра, чат-бот будет полезен в сборе всей необходимой информации и документов. При этом клиенту не нужно переходить на сайт или загружать мобильное приложение, регистрироваться, подтверждать и делать всеми нелюбимые и занимающие время действия.

Безусловно, все новое — это необходимость изменения настроенных годами, десятилетиями механизмов. Сложности, связанные с технической интеграцией, бюрократией в компании, нежелание и скрытое сопротивление изменениям — вот основные препятствия, с которыми мы столкнулись в страховых компаниях при обсуждении вопроса внедрения страхования в мессенджерах.

СМАРТ АГЕНТ

Отдельно стоит обратить внимание на новые возможности при использовании чат-ботов в мессенджерах в агентском канале.



Михаил Бухарин
Основатель проекта
«Страхование в мессенджерах»

ПРИМЕНЕНИЕ В СТРАХОВАНИИ

- Автострахование — ОСАГО, ДСАГО, каско
- Страхование туристов — ВЗР и по РФ
- Страхование здоровья и жизни — НС, ДМС
- Страхование имущества — квартир
- Страхование ответственности — физлица и профессиональная

НАПРАВЛЕНИЯ ПРИМЕНЕНИЯ

- Продажи
- Маркетинг: привлечение, опросы, отзывы клиентов
- Возмещение убытков: интерактивная помощь клиенту, прием и отправка документов.

ВОЗМОЖНОСТИ МЕССЕНДЖЕРОВ В СТРАХОВАНИИ

ВЫГОДЫ ДЛЯ СК

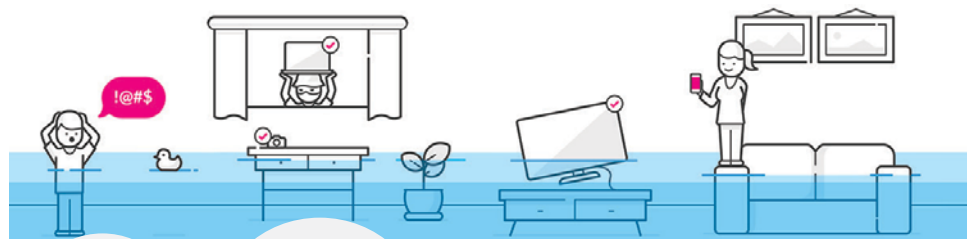
- «Реанимация» клиентов прошлых лет
- Увеличение показателей пролонгации
- Увеличение показателей допродаж
- Расширение географии продаж
- Снижение затрат на комиссионное вознаграждение в агентских каналах
- Уменьшение штата
- Снижение нагрузки на колл-центр
- Снижение маркетинговых затрат

INSURANCE-BOT.RU

ВЫГОДЫ ДЛЯ КЛИЕНТА

- Комфорт и удобство: дружеская среда общения. Все действия в любимом мессенджере: обмен информацией, расчет, оплата, получение полиса
- Скорость: моментальное получение обратной связи
- Доступность: работа круглосуточно 24/7/365
- Простота: внесение данных через автосканирование документов

Lemonade — страховая компания нового поколения из США, которая заменила ботами агентов, брокеров и бюрократию. Все операции — без документов и посещения офиса.



90 секунд

оформление страховки

3 секунды

новый мировой рекорд урегулирования страхового случая (бот AI Jim)

100 %

средний ежеквартальный рост продаж компании с начала запуска в 2017

50-70 % денег

экономит клиент Lemonade по сравнению с клиентами классических страховых компаний

180 секунд

автоматическое урегулирование претензии

1 день

среднее время урегулирования претензии вручную



Активное развитие онлайн-страхования уменьшило поле деятельности для классических агентов. При этом, многие клиенты нуждаются в профессиональной помощи. Современное взаимодействие агентов с клиентами через мессенджеры стало обычным явлением. Клиенты «созрели» отправлять документы, оплачивать и получать электронный полис через интернет и мессенджер.

Представьте, если агент переключит на чат-бота большую часть рутинных задач. Например, напоминание клиенту о событиях — день рождения, праздники, пролонгации, очередной платеж, или сбор информации, расчет, оплата, создание отчетности и другие типовые задачи. При этом оформление полиса не будет привязано к офису, компьютеру или наличию оргтехники. Все происходит в любимом мессенджере клиента с помощью личного бота агента.

На встрече агент с помощью одного смартфона выполняет необходимые действия: фото документов, ввод информации, расчет, оплата и отправка электронного полиса клиенту.

У агента появятся возможности использовать свободное время на профессиональный рост и привлечение новых клиентов, но — уже новыми методами. Это может послужить новым толчком к развитию агентских продаж.

В глазах клиента это уже другой агент — профессионал нового времени, живой человек, к которому всегда можно обратиться, потому что виртуальный помощник работает 24/7/365.

Наблюдая за зарождением и развитием виртуальных страховых компаний, которые создают новые, ранее не виданные удобства и выгоды для клиентов, можно сделать вывод. Перемены грядут. Очевидно, что выиграет клиент. Вопрос — кто проиграет?

SOCHI

IBF

INSURANCE
BUSINESS
FORUM

+7 925 507 35 60

+7 495 988 29 89

format@ins-df.com

http://www.ins-df.com/



16-18 сентября, 2019

6-й СТРАХОВОЙ БИЗНЕС ФОРУМ “ВЫЗОВЫ ГОДА 2019”

Форум включает:

16 сентября - Конференцию «МСФО (IFRS) 17. Hard skills для ответственных актуариев».

17 сентября - Конференцию «Financial challenges: новации оценки финансовой устойчивости, подготовка к МСФО (IFRS) 17».

18 сентября - Конференцию «Corporate insurance. Фокус на BI, PD, D&O and ect.».

Место проведения:
Swissotel Sochi Kamelia 5*

09 | Сентябрь 2019

S	M	T	W	T	F	S
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

УНИКАЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПЛОЩАДКА

Обсуждение актуальных проблем страхового бизнеса в области оценки страховых рисков и урегулирования убытков.

ПРИ УЧАСТИИ МЕЖДУНАРОДНЫХ ОБЪЕДИНЕНИЙ АДЖАСТЕРОВ

В Москве вновь соберутся представители крупнейших аджастерских ассоциаций и союзов: IFAA, IILA, FUEDI, CILA и других.

ЦЕЛЬ КОНФЕРЕНЦИИ

Обеспечить открытый обмен мнениями по ключевым вопросам отрасли между всеми участниками страхового рынка для выработки эффективной стратегии развития института оценки рисков и урегулирования убытков, содействовать укреплению отношений между российским и зарубежным страховыми сообществами.

УЧАСТНИКИ

Страхователи, страховые и перестраховочные компании, страховые брокеры, юристы, независимые экспертные организации, представители государственной власти.

ГЛАВНЫЕ ТЕМЫ «RISKS&CLAIMS-2019»

- Приоритетные направления развития отрасли оценки рисков и урегулирования убытков. Катастрофические риски. Киберриски.
- От оценки рисков к уменьшению рисков: новейшие технические решения для предотвращения и минимизации убытков.
- Современные технологии в урегулировании: методы повышения эффективности процессов страхового расследования.
- Юридические аспекты работы по страховым претензиям.
- Рассмотрение интересных и полезных кейсов, анализ трудностей и обмен опытом.

Программа включает пленарное заседание, панельную дискуссию, тематические секции и фуршет.
Языки конференции: русский, английский. Во время заседаний и дискуссий будет организован двусторонний синхронный перевод.



www.naia-rus.ru

