

«Согласие» ускорило получение медицинских услуг по ДМС. В мобильном приложении и личном кабинете появились «горячие кнопки» для вызова скорой помощи и врача на дом, а время решения самого сложного обращения ускорилось на 20%.

Это стало возможно благодаря системе автоматического распознавания клиента. Умный чат с ИИ идентифицирует пользователя и сразу приступает к решению вопроса. При этом в любой момент можно переключиться на живого оператора. Ведь основная концепция «Согласия» в клиентском обслуживании — это эмпатия и человеческое общение. Удобство нового формата оценили клиенты: доля обращений через чат за год выросла с 15% до 21%, причем 84% из них пользуются мобильным приложением.

Отдельное внимание уделили экстренным случаям: теперь вызов скорой помощи также доступен по «горячей кнопке». Если полис включает эту услугу, звонок сразу идет на горячую линию. Если нет — система предлагает позвонить по номеру 103. Внедрение сервиса позволило на 20% сократить полное время оказания услуги — от момента обращения клиента до приезда бригады скорой помощи. В Москве и Санкт-Петербурге клиенты могут отслеживать перемещение врача на карте в реальном времени. Этой опцией уже пользуются 58,7% московских и 21,5% петербургских клиентов.

«Современный ДМС — это экосистема, где профилактика, оперативная помощь и персональное сопровождение работают как единое целое. И хотя мы активно используем технологии, основой нашего подхода остается простое человеческое отношение: понимание, эмпатия и готовность помочь в любом случае», — подчеркивает Дмитрий Суровцев, начальник отдела маркетинговой поддержки корпоративных продаж «Согласия».

При звонке на «Пульт ДМС» система автоматически идентифицирует 85% звонящих по номеру мобильного телефона, экономя до 2 минут на каждом обращении. Доля клиентов, самостоятельно вызывающих врача на дом через приложение, уже достигла 22%, а использование сервиса онлайн-согласования медицинских услуг стабильно растет на 51% ежемесячно.

«Согласие» развивает программы превентивной медицины в рамках ДМС. Она включает комплексную диагностику организма, телемедицинские консультации, а также программы целевого скрининга. Наиболее востребованы базовые чекапы и телемедицинские консультации, в то время как генетическое тестирование и психологическое сопровождение пока менее популярны.

Википедия страхования