

ИНГОСТРАХ

О компании

СПАО «Ингосстрах» — российская компания, предоставляющая услуги в сфере страхования автомобильного транспорта, недвижимости, путешествий, ипотечных займов, жизни и здоровья. Компания была основана в 1947 году и на сегодняшний день является одним из крупнейших страховщиков федерального уровня с обширной клиентской базой в России и за рубежом.

Задача



Страна:
Россия

Сфера деятельности:
банки и финансовый сектор

Количество установок:
500 000+

Разработка:
2018

Сайт организации:
<https://www.ingos.ru/>

Процесс страхования — трудоемкая процедура, требующая больших затрат времени на проверку документов, оформления бумаг и проведение финансовых операций. Обширная клиентская сеть СПАО «Ингосстрах» требовала современного подхода к этому процессу, что было продиктовано необходимостью сократить временные затраты как для менеджеров, так и для клиентов, которым оказывалась услуга. Повсеместная цифровизация отрасли и растущая популярность мобильных приложений привела к тому, что компанией было принято решение по созданию соответствующего мобильного продукта.

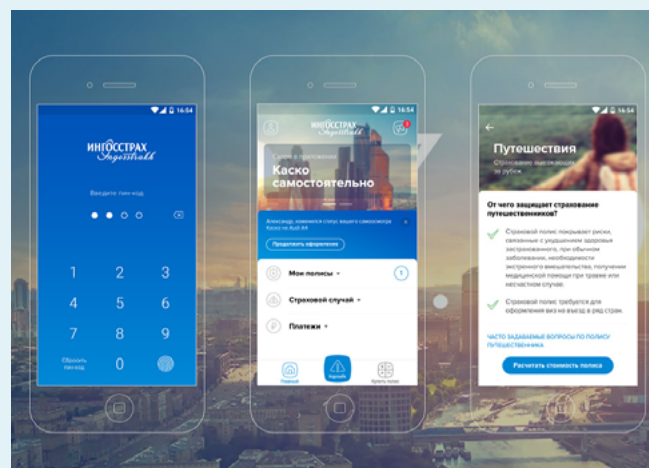
При разработке мобильного приложения компания «Ингосстрах» делала акцент на возможности проводить все операции, сопровождающие первичное оформление документов по страхованию КАСКО в дистанционном формате. В приоритете была максимальная автоматизация процесса, что освободило бы пользователей от необходимости посещать офис, а сотрудникам компании позволило бы обслуживать большее количество клиентов за счет ускорения обработки заявок. Итогом разработки приложения должен был стать полноценный онлайн-офис, в котором можно было бы выполнить все шаги, необходимые при оформлении страхового полиса: заполнение документов, оплата финансовых услуг, а также проведение техосмотра и личное общение с менеджером, в данном случае — по видеосвязи в онлайн-режиме.

Решение

Для решения поставленных задач в приложение «Ингосстрах IngoMobile» была интегрирована видеоконференцсвязь TrueConf, которая позволяет поддерживать необходимую коммуникацию между клиентом и оператором, а также проводить визуальный технический осмотр автомобиля в дистанционном формате.

В качестве платформы видеосвязи был выбран TrueConf Server, на базе которого с помощью технологии SDK в приложение были добавлены возможности ВКС TrueConf. Сервер ВКС был развернут в ИТ-инфраструктуре «Ингосстраха», поэтому данные обрабатываются и хранятся непосредственно внутри компании, и сторонние лица не имеют доступа к ним.

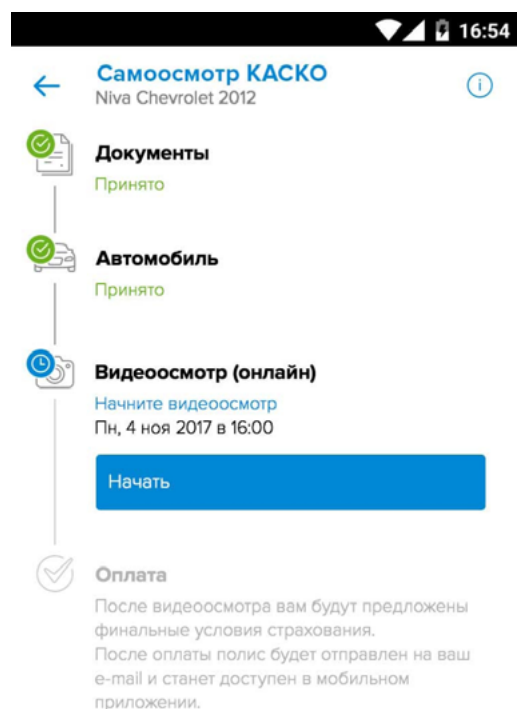
Для связи с клиентами СПАО «Ингосстрах» сотрудники используют приложения TrueConf, установленные на рабочие компьютеры. Для связи с менеджером клиенту нужно запланировать видеовстречу и присоединиться к ней в условленное время непосредственно из приложения.



Результат

Благодаря видеосвязи одна из наиболее популярных процедур — оформление страхования КАСКО — проходит всего в несколько этапов. Перед совершением видеозвонка пользователь заполняет форму с личной и технической информацией, фотографирует автомобиль с определенных ракурсов, используя трафареты, а затем отправляет запрос на видеозвонок. После того, как оператор обработает заявку, он связывается с пользователем, который в онлайн-режиме показывает автомобиль с помощью камеры смартфона, следуя указаниям. После осмотра транспортного средства для клиента формируется страховое предложение, с которым можно ознакомиться в электронном письме.

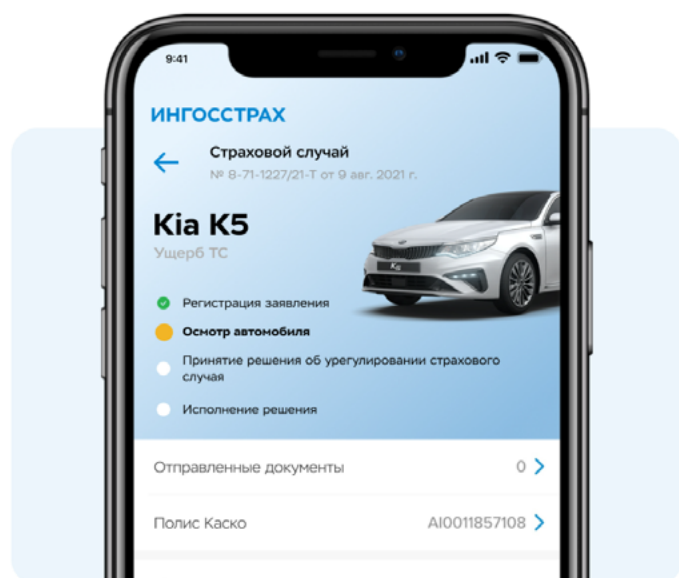
Видеосвязь TrueConf, встроенная в приложение «Ингосстрах IngoMobile», сделала возможной процедуру дистанционного осмотра автомобиля при оформлении страхового полиса. Благодаря этому пользователи компании могут экономить время, которое ранее требовалось тратить на поездку в офис страховой компании, ожидание в очередях и зачастую длительную процедуру заполнения документов. Сотрудники СПАО «Ингосстрах» получили возможность обрабатывать большее количество запросов благодаря тому, что проводить эти процедуры теперь можно, не покидая офиса.



“Мы в очередной раз показываем, что нет ничего невозможного. Мы ломаем шаблон и предлагаем нашим клиентам удобное страхование, которое благодаря новейшим технологиям не требует отложить все дела, а органично вписывается в жизнь”.

— Михаил Волков,
генеральный директор «Ингосстраха»

Мобильное приложение «Ингосстраха» IngoMobile с ВКС TrueConf стало победителем ежегодного конкурса «Золотое приложение 2017», одержав победу сразу в трёх номинациях: «Лучшее приложение для потребителя (b2c)», «Лучший дизайн приложения» и «Финансы, банки, страхование», а также заняв второе место в номинации «Лучший usability/UX приложения».



- ✓ Оформление происшествий онлайн
- ✓ Быстрое продление полисов
- ✓ Напоминание об окончании полисов
- ✓ Поддержка 24/7

