

«Ингосстрах», одна из крупнейших страховых компаний, внедрил новый цифровой сервис в онлайн-каналах ДМС — мобильном приложении IngoMobile и личном кабинете на сайте ingos.ru. Теперь застрахованные могут отслеживать на карте местонахождение врача при вызове на дом.

Новая технология делает процесс вызова врача максимально прозрачным, удобным и повышает предсказуемость оказания медицинской помощи. Клиентам важно знать, когда именно приедет врач. У каждого есть свои дела, планы, и длительное ожидание без информации добавляет лишний стресс. Теперь все можно увидеть онлайн — это снижает тревожность, помогает спланировать время, а еще уменьшает нагрузку на кол-центр, ведь звонить с уточнениями уже нет необходимости.

«Цифровизация клиентского пути в сценарии вызова врача на дом позволяет застрахованному в реальном времени видеть, где находится врач и через сколько он приедет. Это формирует доверие, снимает неопределенность и делает взаимодействие со страховой компанией максимально прозрачным», — отметил Глеб Костюрин, начальник отдела развития цифровых сервисов в медицине компании «Ингосстрах».

«Сегодня у клиентов есть возможность пользоваться телемедициной, но бывают ситуации, когда без личного визита врача не обойтись. В такие моменты особенно важно понимать, что помощь уже в пути и можно видеть точное время прибытия. Новая функция позволяет клиентам чувствовать себя более защищенными. Для нас это важный шаг к цифровому стандарту ДМС, где удобство и забота о клиенте выходят на первый план», — подытожила Анастасия Скурихина, директор департамента медицинского страхования «Ингосстраха».