

О работе ВСК в новых условиях и развитии онлайн-каналов в страховании рассказала «Эксперту» Ольга Сорокина, заместитель генерального директора по развитию бизнеса Страхового Дома ВСК:

— Предоставление финансовых услуг онлайн все больше набирает обороты, в том числе в сфере страхования. Дополнительный толчок этому процессу дал режим самоизоляции. От страховых компаний требуется дальнейшее совершенствование IT-инфраструктуры. ВСК активно развивает новые технологии в дистанционных каналах. Мы переходим на микросервисную архитектуру — процесс это непростой и масштабный, но в итоге мы уже получаем новые возможности: быстрый запуск продуктов, настройка бизнес-процесса. Внедрение новых решений в такую платформу происходит значительно быстрее: технологии распознавания, внедрение роботов, чат-ботов. Сейчас чат-боты помогают сотрудникам контакт-центра при обращении клиентов. Мы продолжим развивать это направление, и при росте нагрузки на контактный центр это позволит сократить время ожидания на линии или предоставить клиенту альтернативный канал самообслуживания.

Финансовых маркетплейсов в России в настоящее время не так уж и много, но это направление динамично развивается. ВСК размещает свои страховые продукты и сервисы не только на витринах (Банки.ру, Сравни.ру), но и на многих других маркетплейсах, которые предлагают страховые услуги для своих клиентов. Наши полисы можно приобрести как на открытых площадках, так и на закрытых, где мы интегрируем и размещаем эксклюзивные продукты, которые могут приобрести только клиенты партнера. Большую часть своих продуктов и сервисов мы интегрируем по API, что позволяет не перенаправлять клиента на сайт страховой компании или использовать формы заявки с отложенным звонком.

ВСК участвует в государственной программе цифровизации экономики, где также прорабатывается возможность создания единого цифрового финансового маркетплейса. Мы активные участники проекта «Европротокол онлайн», который сейчас стал доступен на сайте «Госуслуги». ВСК — член Ассоциации финансовых технологий, основанной по инициативе Банка России в 2016 году. Здесь мы на практике прорабатываем новые инициативы по многим направлениям: цифровой профиль, удаленная идентификация, открытые API и облачные сервисы.

Для нас разработка и внедрение новых технологий — важное стратегическое направление. Это не только повышение эффективности внутри организации, это также создание нового, более совершенного клиентского опыта.

Источник: Википедия страхования, 10.07.2020