

Клиентоцентричность – одно из основных направлений работы «Ингосстраха», все процессы в компании основываются на том, чтобы застрахованным было просто и легко взаимодействовать с «Ингосстрахом» в мобильном приложении, на сайте или в офисе. 19 марта отмечается Всемирный день клиентов, и «Ингосстрах» решил рассказать, какие улучшения были сделаны в 2023 году.

«Ингосстрах» — один из лидеров в страховом бизнесе по количеству офисов и географии присутствия. От Калининграда до Камчатки клиенты могут обратиться с любым вопросом в компанию.

Для «Ингосстраха» важно мнение каждого застрахованного – обратная связь помогает модернизировать полисы компании и улучшать клиентский путь. В 2023 году компания увеличила объемы исследований, которые управление качества и клиентского опыта проводит собственными силами. Часто необходимо исследовать темы в короткие сроки, поэтому было принято решение о запуске сообщества клиентов «Ингосстраха» под названием «IngoVoice».

«IngoVoice» – это онлайн-площадка для решения исследовательских задач, которая функционирует с апреля прошлого года. В настоящее время в сообществе более 300 клиентов, которые делятся своим опытом взаимодействия с компанией, участвуют в тестировании новых идей и отвечают на другие исследовательские вопросы.

За время работы сообщества проведено около 100 исследовательских активностей, в том числе 73 форума, 6 опросов, 24 записей блогов и 8 исследований с проведением интервью.

Благодаря такой синергии «Ингосстраха» и клиентов было реализовано несколько важных проектов по изучению мнения клиентов. Например, внесение изменений в личный кабинет, оформление полисов каско и ОСАГО на сайте, в мобильной версии

сайта и в приложении IngoMobile, тестирование новой версии приложения и оформление полиса по страхованию квартиры на сайте «Ингосстраха».

«Обратная связь от наших клиентов позволяет нам выявлять недостатки и трудности в процессе взаимодействия с компанией. Внимательно изучая каждое обращение, мы активно работаем над устранением проблем и добиваемся постоянного улучшения наших продуктов и сервисов, чтобы обеспечить превосходный уровень обслуживания.

На основании обратной связи в 2023 году мы реализовали более 300 улучшений наших сервисов и процессов обслуживания. Например, реализовали полностью цифровой путь по внесению изменений в полисы ОСАГО в личном кабинете клиента. Мы продолжаем активное взаимодействие с клиентами, чтобы их опыт при оформлении полисов или урегулировании был только положительным», — отметил Константин Локшин, начальник управления качества и клиентского опыта «Ингосстраха».

Википедия страхования