

На состоявшейся в Москве 5 марта представительной конференции Digital Transformation Day — 2025 «Росгосстрах» представил результаты цифровой трансформации процесса урегулирования убытков в моторных видах страхования. Директор Департамента управления взаимоотношениями с клиентами Светлана Бери рассказала, как за относительно короткий срок компании удалось перенести в онлайн лучшие практики, накопленные за многие годы «классической» работы по автострахованию, и предложить автомобилистам с полисами ОСАГО и каско оптимальные условия взаимодействия по цифровым каналам после наступления страховых случаев.

«Уже через несколько месяцев после запуска сервиса онлайн урегулирования мы вышли на стабильные цифры использования клиентами: 43,5% страховых случаев по ОСАГО и 45% по каско проходят через цифровое урегулирование. Причём это не навязанная услуга, а самостоятельный выбор владельцев страхователей, которым проще и удобнее сообщить о происшествии и провести дистанционный осмотр через Личный кабинет клиента, а не посещая офис, и затем отслеживать онлайн весь процесс — до выплаты или получения отремонтированной машины, — говорит Светлана Бери. — На 2025 год мы ставим себе амбициозную цель довести уровень цифрового урегулирования до 70%».

По словам Светланы Бери, чтобы создать не просто технологию цифрового урегулирования убытков в моторных видах, а предложить клиентам лучшее решение их проблем при наступлении страхового случая, «Росгосстраху» пришлось серьезно трансформировать накопленный опыт в офлайн-урегулировании под онлайн-формат. Команда, состоящая из экспертов по урегулированию и специалистов, управляющих клиентским опытом в компании, изучала зарубежный опыт и варианты, имеющиеся у конкурентов, создавала концепты, запускала MVP, проводила UX-исследования, перерабатывала клиентские пути и интерфейсы, меняла процессы. Всё это принесло результаты, выражающиеся в высоких оценках удовлетворенности клиентов и простоты использования сервиса.

Это стало возможно благодаря тому, что «Росгосстрах» находится на пути значимой трансформации бизнес-процессов, что позволяет формировать эффективные команды,

вовлеченные на 100% в создание конкретной ценности и состоящие из сотрудников клиентского подразделения, специалистов по урегулированию убытков, андеррайтеров, методологов, IT, дизайнеров и, конечно же, продавцов, без которых невозможно тиражирование инструмента. При этом главным «заказчиком» цифровой трансформации обслуживания являются сами клиенты.

Постоянный мониторинг «голоса клиента» и контроль динамики индекса клиентских усилий (Customer effort score — CES), по которому судят, насколько удобно пользоваться цифровым сервисом, привел к качественным изменениям. На сегодня CES процесса подачи заявления о страховом событии и других документов по ОСАГО и каско через Личный кабинет составляет 8,6 балла по шкале от 0 до 10. А оценка сервиса самоосмотра, который позволяет не ехать в офис или не ждать приезда эксперта, даже немного выше — 8,7 балла.

«Хорошие показатели удовлетворенности владельцев полисов каско и ОСАГО цифровым урегулированием убытков — это история не только про технологии, но и про эмоции, — считает директор Департамента управления взаимоотношениями с клиентами «Росгосстраха». — И в своей работе мы учитывали этот момент постоянно. Понятно, что о страховом случае заявляет человек, который столкнулся с проблемой и ждет от нас помощи. И в этот момент компании очень важно максимально проявлять эмпатию. Важно все: и то, как вы общаетесь по телефону, и какой у вас текстовых коммуникаций с клиентом, а визуальная составляющая интерфейсов важна настолько же, насколько важно их удобство. При этом, переход в «цифру» для нас не означает оставить клиента наедине с экраном. На каждом этапе мы заботливо ведем клиента «за руку», снабжаем простыми для понимания и иллюстрированными инструкциями, помогаем с помощью графических 3D-примеров правильно провести самоосмотр повреждений, информируем обо всех принятых решениях по убытку. При этом клиент может в любой момент позвонить или написать в чат, чтобы уточнить непонятные ему моменты. Все для того, чтобы клиенты, доверившие защиту своего автомобиля «Росгосстраху», прошли без стресса и хлопот процесс восстановления своей машины».

Светлана Бери заверила, что «Росгосстрах» продолжит работу над совершенствованием Личного кабинета клиента компании, развивая его функционал, а лучшие практики цифровой трансформации процессов в моторных видах страхования будут вскоре использованы и в урегулировании убытков по страхованию имущества физлиц.

Википедия страхования