



# Digital в ДМС: сегодня и завтра

Оксана Гончарко, СК «Альфа Страхование»

01.

# Digital в мире

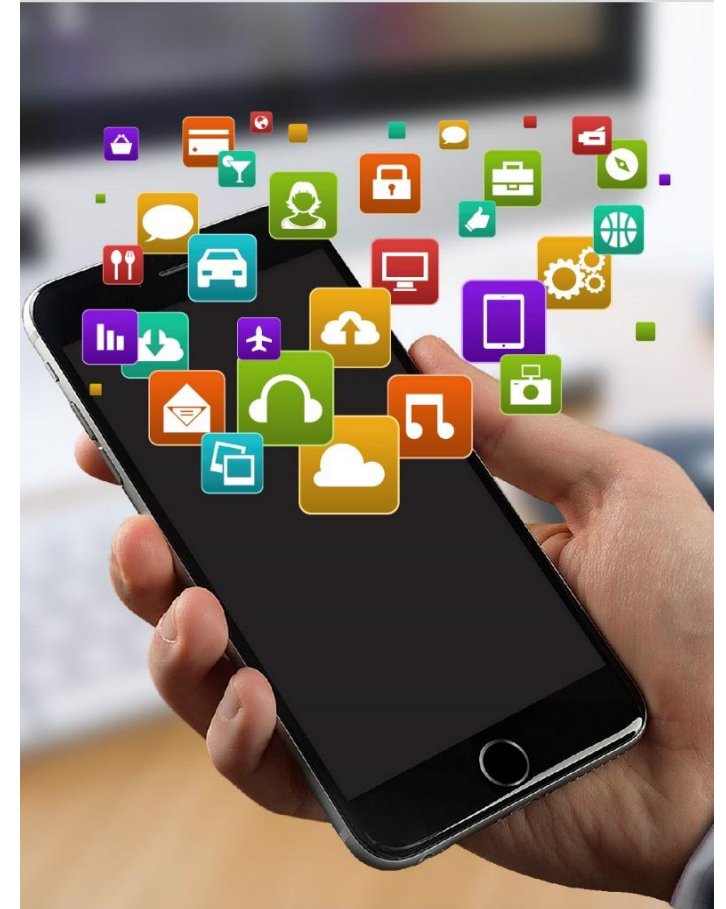


# Мобильное приложение, как помощник в повседневной жизни

**Мобильные устройства сегодня –**  
это уже не только средство связи и развлечения.

## Функции мобильных приложений:

- **Помощь** как в повседневной жизни, так и в экстремальных ситуациях
- **Польза** для комфортной и полноценной работы и жизни
- **Разнообразие и масса преимуществ**



# Гаджеты, которые помогают следить за здоровьем

## ШАРФ-ФИЛЬТР



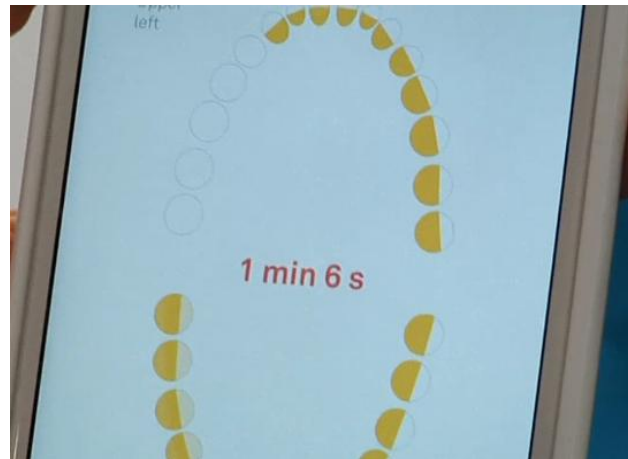
- В шарф встроен фильтр, очищающий воздух
- Не пропускает пыльцу, пыль, бактерии
- Можно носить во время езды на велосипеде
- Мобильное приложение посылает сигнал при высокой концентрации вредных веществ в воздухе

## САМ СЕБЕ ДОКТОР

- Прибор, позволяющий проводить самостоятельную диагностику
- Можно использовать для сердца и лёгких, горла и ушей
- С помощью мобильного приложения данные можно отправить врачу
- Помогает улучшить медицинское обеспечение на отдалённых территориях



# Гаджеты, которые помогают следить за здоровьем

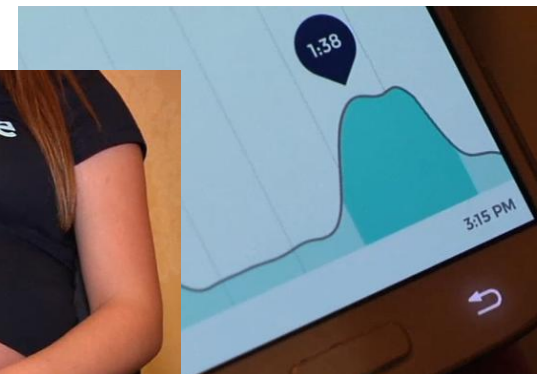


## УМНАЯ ЗУБНАЯ ЩЕТКА

- Контролирует, какие зубы уже почищены
- Мобильное приложение даёт советы по чистке зубов

## ЗДОРОВЬЕ БУДУЩИХ МАМ

- Мобильное приложение помогает контролировать основные показатели жизнедеятельности ребенка
- Мобильное приложение помогает отслеживать схватки



# Гаджеты, которые помогают следить за здоровьем

## Мобильные приложения, доступные в Украине:

- **Смарт-браслет** - мониторинг сна, калорий, контроль времени физической активности
- **Carrot Fit** - мотиватор для занятий спортом
- **Счетчик калорий**
- **Умный будильник Sleep Better** - следит за фазами сна и будит в момент быстрого сна
- **Harifork – смарт-вилка** - считает количество приемов пищи
- **WaterBalance** - контроль жидкости, выпитой в течение дня
- и др.



# 02.

## Страховая компания как накопитель информации



# Digital в страховании – как необходимость

Для страховой компании важно владеть статистикой:

- страховых платежей
- страховых выплат
- стоимости каждой услуги в разрезе клиник, городов, периодов, времен года
- размера среднего чека

**И ВСЕ ЭТО В ДИНАМИКЕ!**



Кроме жизненно важного ПО для деятельности СК также применяются:



внедрение современной  
IP-телефонии



запись  
телефонных  
разговоров



геолокация



измерение  
NPS





# Клиент vs страховая компания

## ЧТО ВАЖНО КЛИЕНТУ?



**Оперативность** реагирования на его обращение



**Географическое удобство** мед.учреждения/аптеки/ стоматологии



**Своевременность выплаты** страхового возмещения



**Качественная помощь**



**Доступность к информации** по условиям страхования

## ЧТО ДЕЛАЕТ ДЛЯ ЭТОГО СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ?



**Мониторинг** дозвона и времени ожидания



**GPS навигация** и геолокация в ПО



**Контроль времени** этапов урегулирования



**База лечебных учреждений,** рекомендации, отзывы клиентов

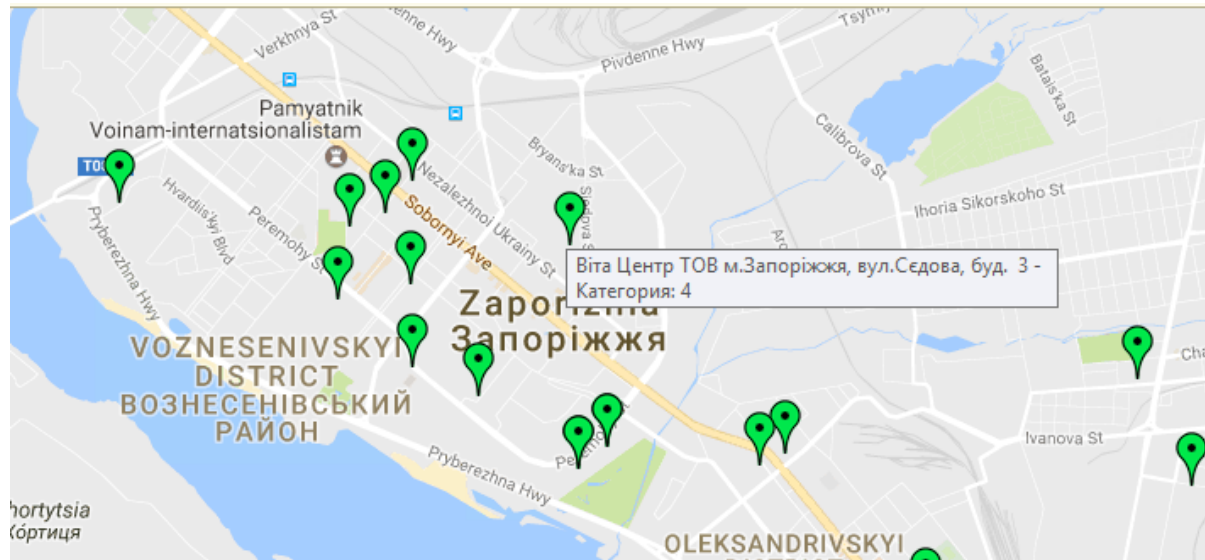
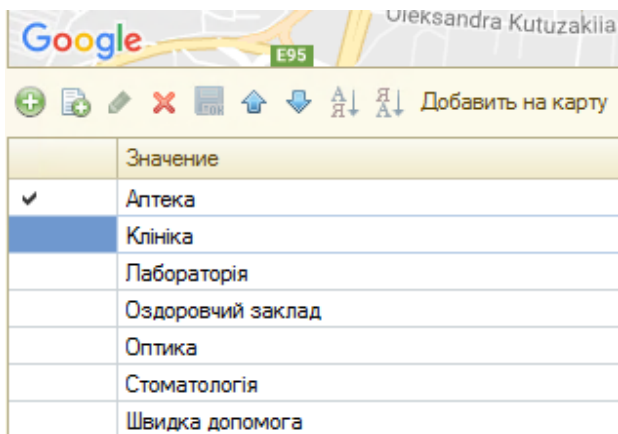


**Личные кабинеты** на сайте, мобильные приложения

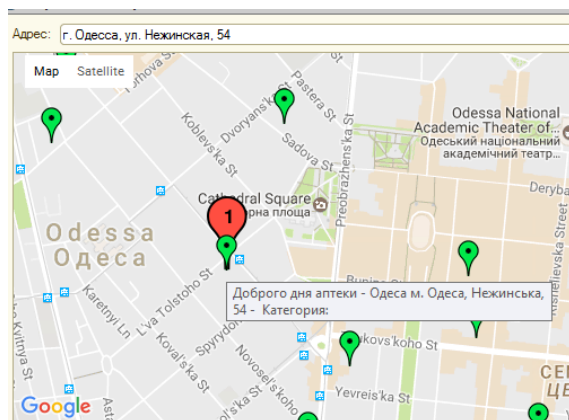
# Модуль GPS в 1С8: Поиск ЛПУ «поблизости»

Ускорение обработки заказа благодаря:

1. Визуализации ЛПУ с указанием их категории



2. Адрес фактического расположения  
Застрахованного - и поиск  
ближайших аптек / ЛПУ



# Измерение NPS (Net Promoter Score)

**ВОПРОС:** «Для внутренней оценки качества служб по организации медицинского сервиса компании «Альфа Страхование» просим Вас по шкале от 1 до 10 оценить, с какой вероятностью Вы порекомендуете нашу компанию своим друзьям/знакомым, то есть **1 - крайне не рекомендую, 10 – буду рекомендовать**».

Для тех, кто ставит оценку ниже 6, обязателен второй вопрос: «Прокомментируйте, пожалуйста, Ваш ответ».

Далее, из числа промоутеров (10 и 9) отнимается часть критиков (6 - 1).



NPS отслеживается в динамике

Оценка		01.10.2016-31.12.2016		01.01.2017-31.03.2017		01.04.2017-30.06.2017	
		Количество	%	Количество	%	Количество	%
1	Критики	6	2%	1	1%	0	0%
2		2	1%	0	0%	0	0%
3		5	2%	1	1%	0	0%
4		4	1%	3	2%	0	0%
5		6	2%	4	2%	4	2%
6		10	4%	4	2%	12	7%
7	Нейтралы	15	5%	16	9%	22	12%
8		41	15%	30	17%	18	10%
9	Промоутеры	60	22%	38	21%	45	25%
10		127	46%	84	46%	93	52%
<b>Всего</b>		<b>276</b>		<b>181</b>		<b>194</b>	
<b>NPS</b>			<b>56%</b>		<b>60%</b>		<b>63%</b>

# 03.

## Мобильное приложение «Альфа Страхование»



## Medical Assistance



Обеспечивает клиентам **легкую и быструю работу** с медицинскими полисами



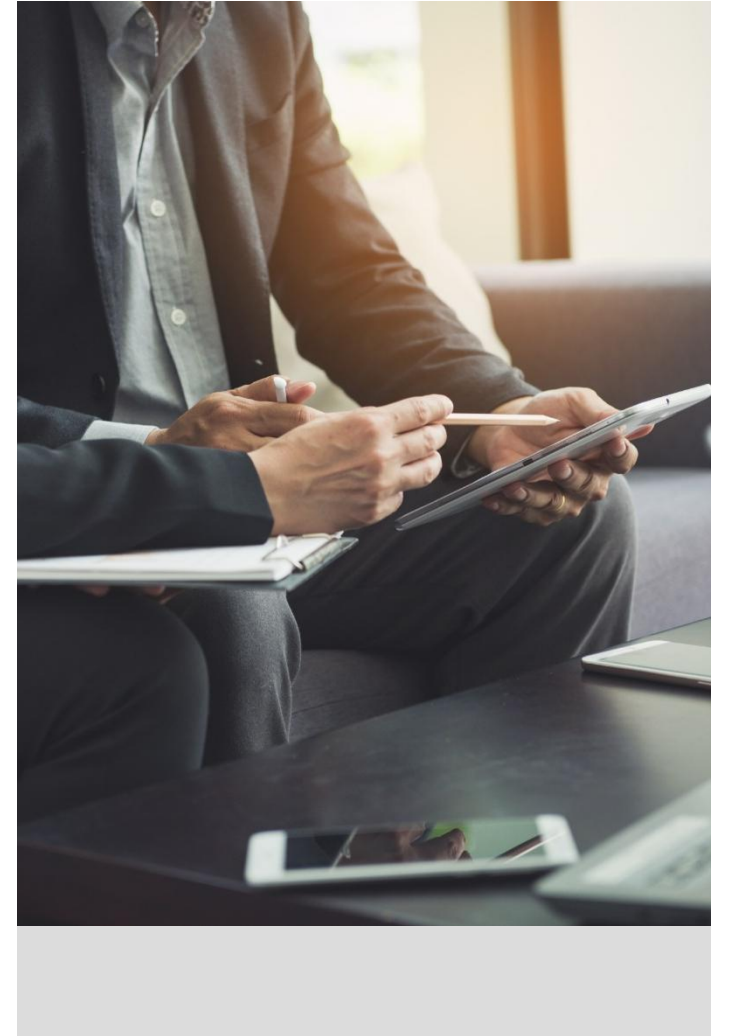
Позволяет **контролировать остатки лимитов и расходы** по страховым случаям



Помогает **обмениваться документами** со страховой компанией

# Зачем это нужно?

- Коммуникации
- Маркетинговые инструменты
- Аналитика
- Оптимизация бизнес-процессов
- Повышение лояльности
- Узнаваемость бренда
- Увеличение продаж
- Привлечение новых клиентов
- Снижение затрат на продвижение и рекламу



# Регистрация

- Удобная и быстрая регистрация
- Постоянный доступ в приложение после первой регистрации

Регистрация

## Внимание!

Номер мобильного телефона должен совпадать с номером в базе мед. ассистанса



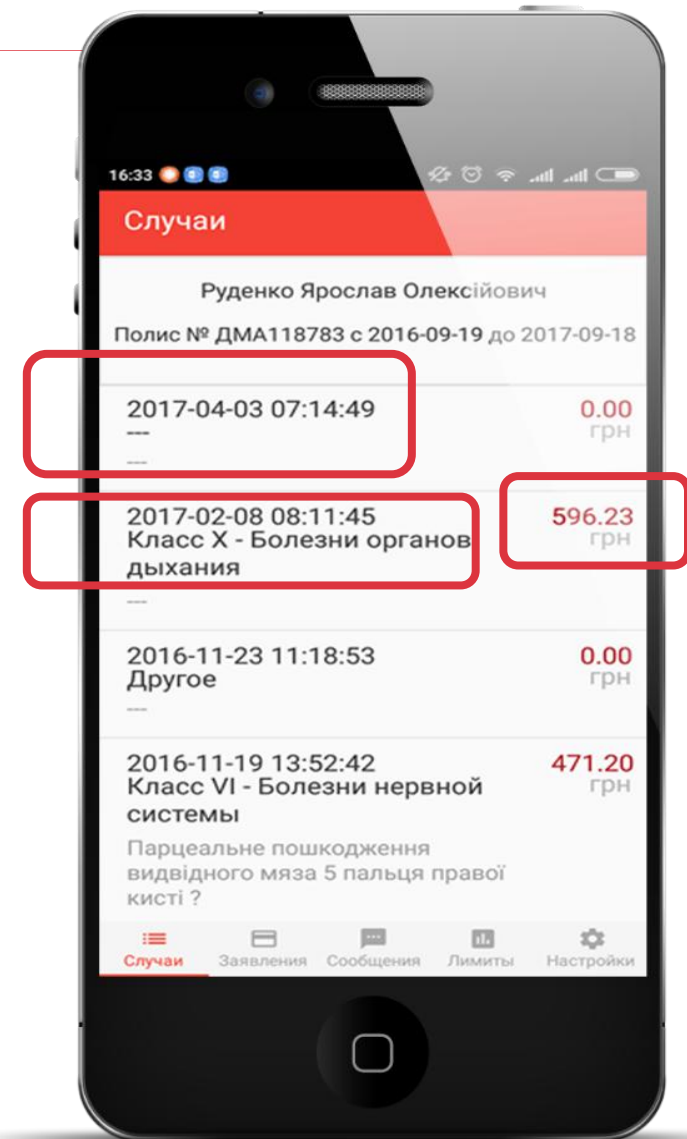
# Страховые случаи

## Реализовано:

1. Дата первого обращения по случаю
2. Диагноз (по МКБ-10)
3. Сумма затрат по случаю

## В планах:

Возможность детализированной информации по случаю, видеть информацию по ЛПУ, которые посещал клиент, и выписанным рецептам. Из рецептов возможен переход на специализированные справочные сайты с информацией о показаниях/противопоказаниях, порядке приема медикаментов.





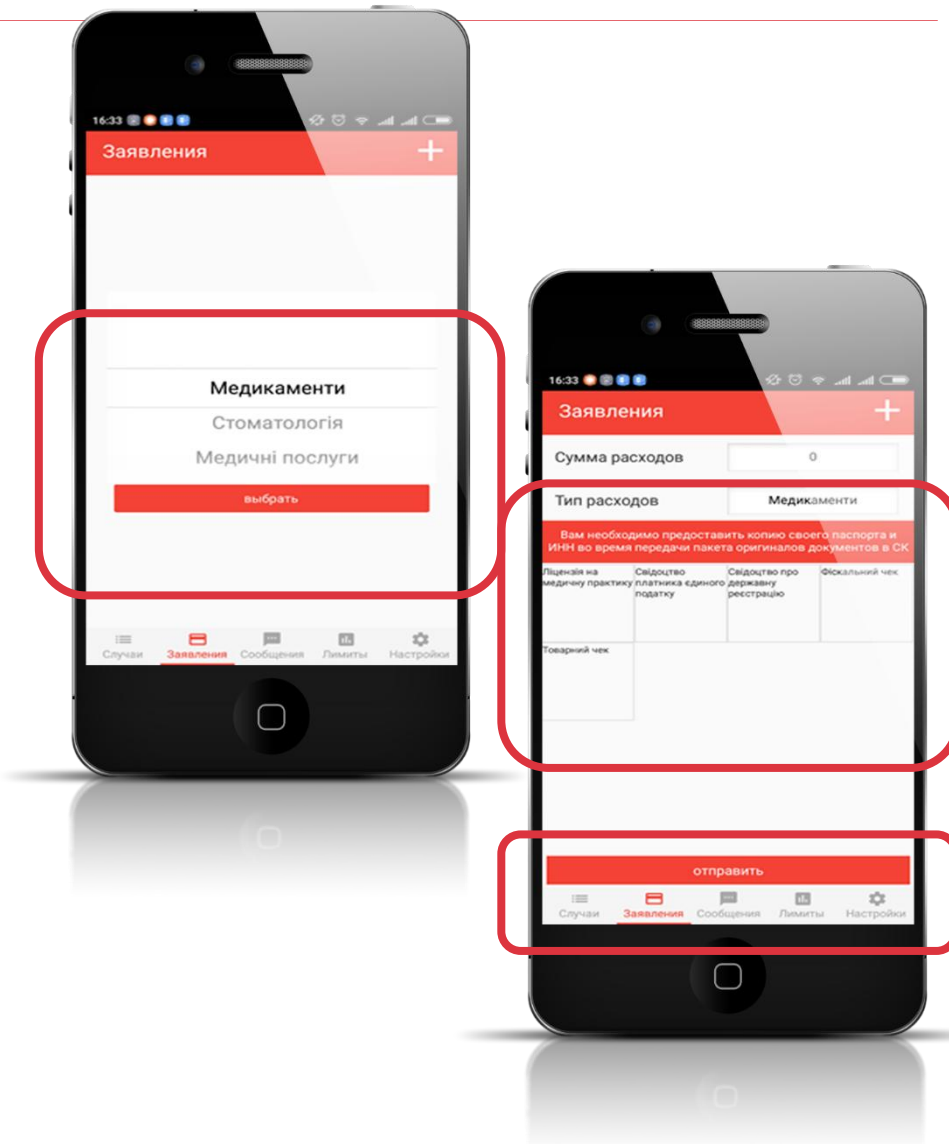
# Заявления

## Реализовано:

1. Создание заявления и передача документов для предварительной экспертизы.
2. Подсказки по набору документов в зависимости от характера произошедшего события
3. Возможность просмотреть все созданные заявления

## В планах:

1. Текущий статус созданных заявлений
2. ФИО эксперта, закрепленного по страховому случаю
3. Запланированная дата выплаты



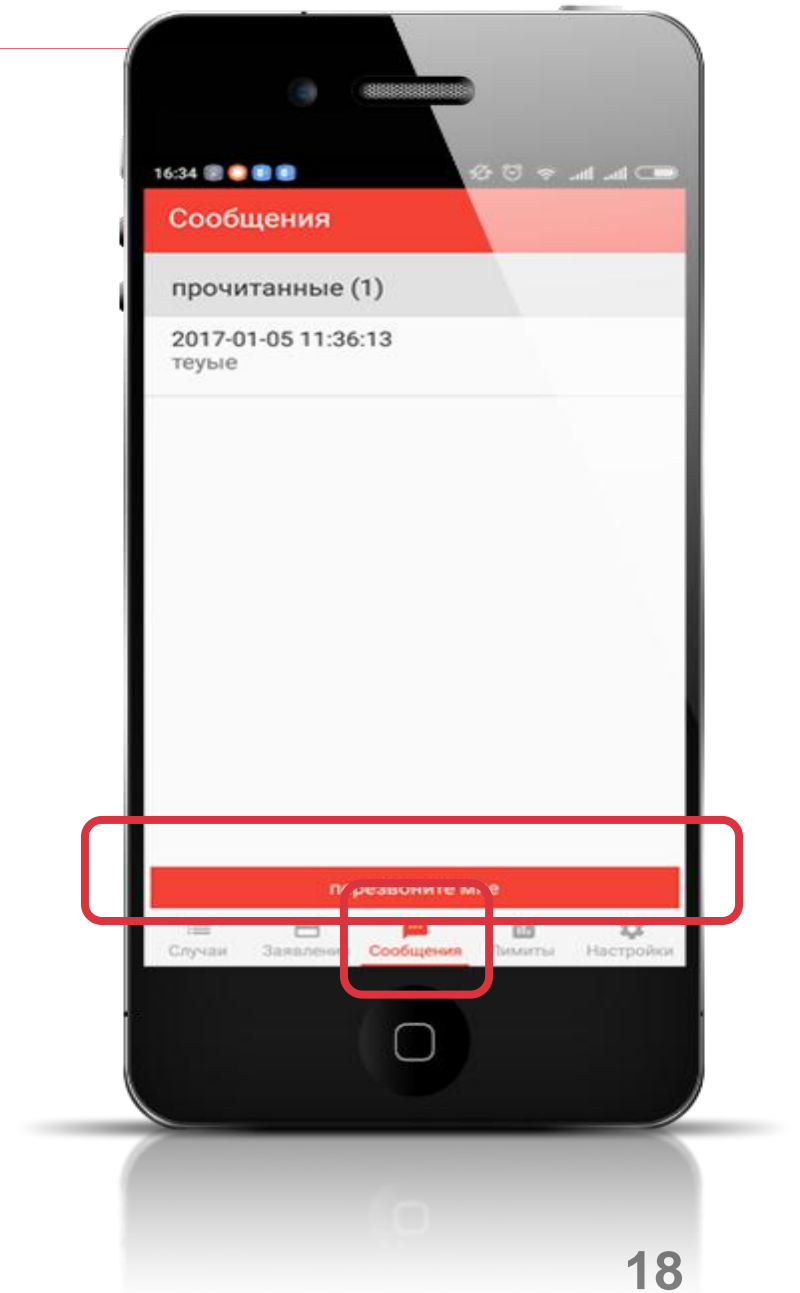
# Сообщения

## Реализовано:

1. Заказ обратного звонка по возникшим вопросам
2. Получение информационных сообщений (где забирать медикаменты, время записи к врачу и т.п.)

## В планах:

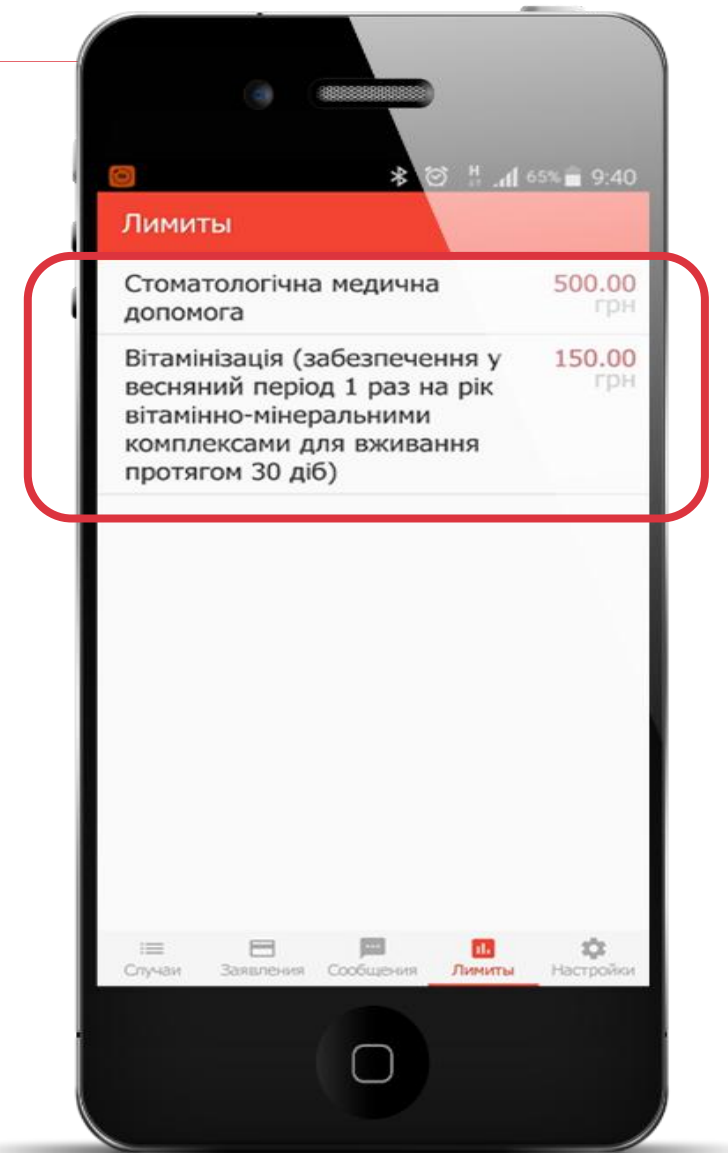
Возможность оставлять сообщения для врачей – кураторов (отзывы, пожелания касательно плановых процедур, вопросы – уточнения по назначениям и пр.)



# Лимиты

## Реализовано:

При наличии в программе лимитированных опций, на закладке возможно отслеживать доступные остатки лимитов



## В планах

1. **Активная геолокация** устройства и карта с доступными по программе ЛПУ и ближайшими аптеками в радиусе 1 – 5 – 10 км (фильтр по типу ЛПУ (амбулатория, аптеки, стоматологии и пр.) и заданному пользователем радиусу)
2. **Двухсторонний чат** между клиентом и сотрудником Компании
3. **Закладка для «администратора»** договора (сотрудника Страхователя, ответственного за использование корпоративных лимитов) со следующим функционалом:
  - Виды и суммы **корпоративных лимитов**, их использование и доступные остатки
  - Информация об общих **расходах по договору** (сумма заявленных убытков и сумма фактических выплат)
4. **Возможность просмотра полной версии программы** страхования, с уточнением всех входящих в покрытие опций, а также, **исключений** и ограничений.
5. **Возможность оставить отзыв, поставить оценку** ЛПУ, врачу ЛПУ, врачу – оператору, обслуживавшему обращение.
6. **Выход на сайт СК** через мобильное приложение с возможностью доступа ко всей информации сайта.

**Компьютер выдает только то, что в него ввели.  
Секрет успеха - не информация, а люди 😊**



**Спасибо  
за внимание!**



**Наши контакты:**

ЧАО "СК "Альфа Страхование"  
02160, Украина, г.Киев, пр-т Соборности, 19  
тел.: +38 (044) 499 99 99

[www.alfaic.ua](http://www.alfaic.ua)