

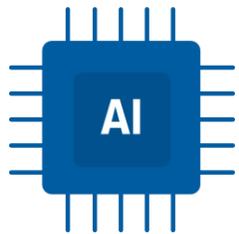


10th Health Insurance Forum

Александр Кулик



5 трендов использования технологий в страховании



AI



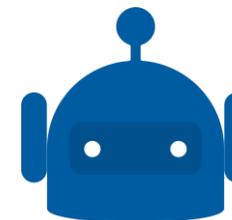
Peer-to-Peer
страхование



On-demand
страхование



Интернет вещей

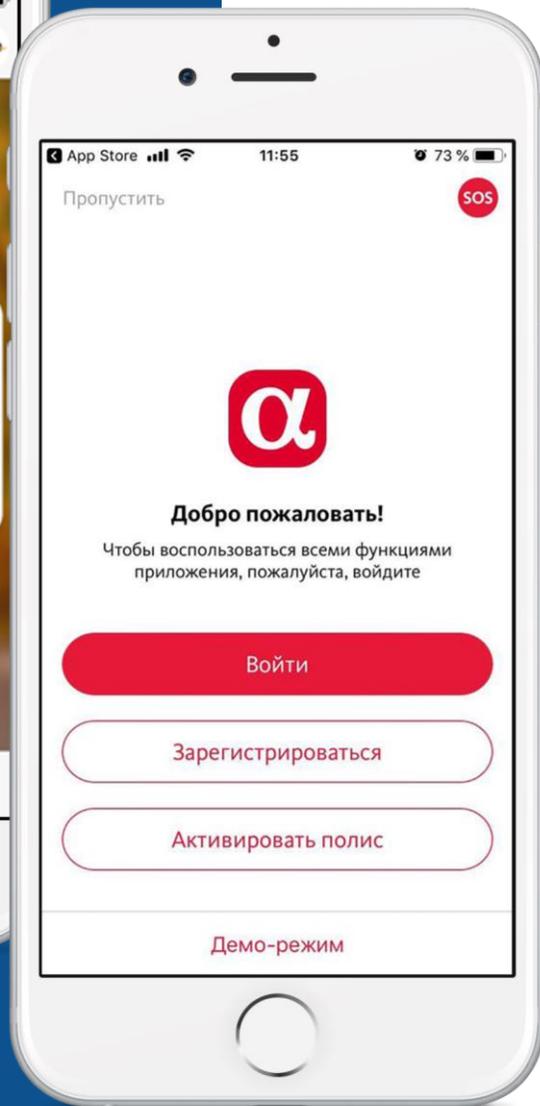
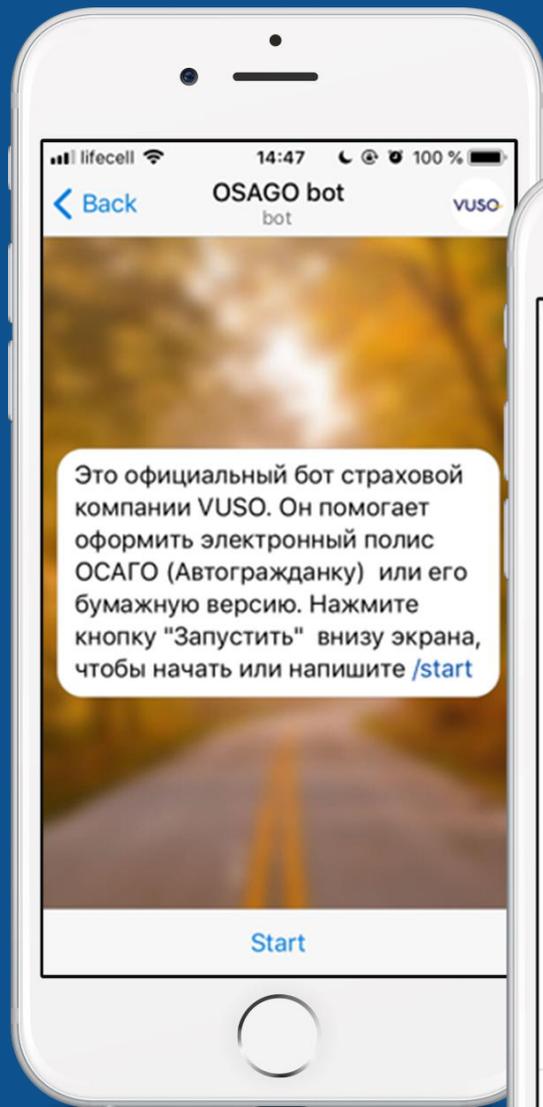


Чат-боты



TEDx Santa Clara University

Чем больше всего пользуются украинцы?



Deloitte.

Как УНИКА начала использовать новые каналы коммуникации с клиентами



Телефонная связь



E-mail

Как УНИКА начала использовать новые каналы коммуникации с клиентами



Телефонная связь



E-mail



SMS



Viber



WhatsApp



Чат с сайта компании

Этапы инновационных решений УНИКИ до сегодня

2012–2013

2013

2015

2016

2018

Внедрение
Siebel CRM

Внедрение КЦ

Запуск альтернативных
каналов коммуникации

Запуск поиска
по геолокации

Запуск чат-ботов

**Статистика
обращений через
альтернативные
каналы связи**



81,55%

Viber

14,5%

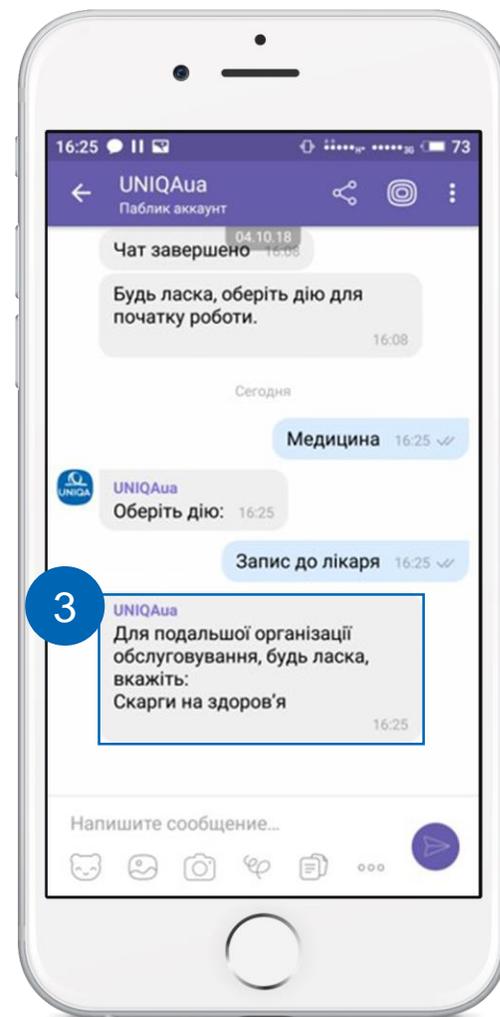
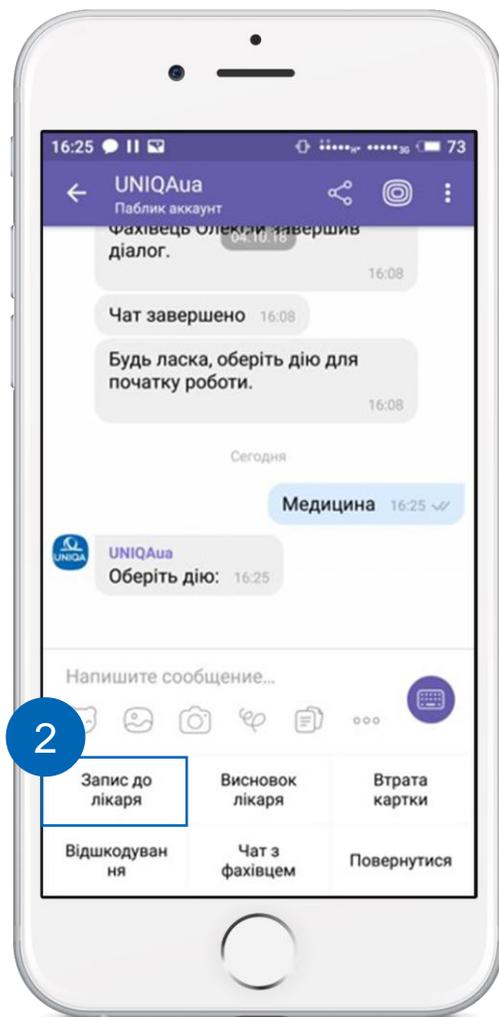
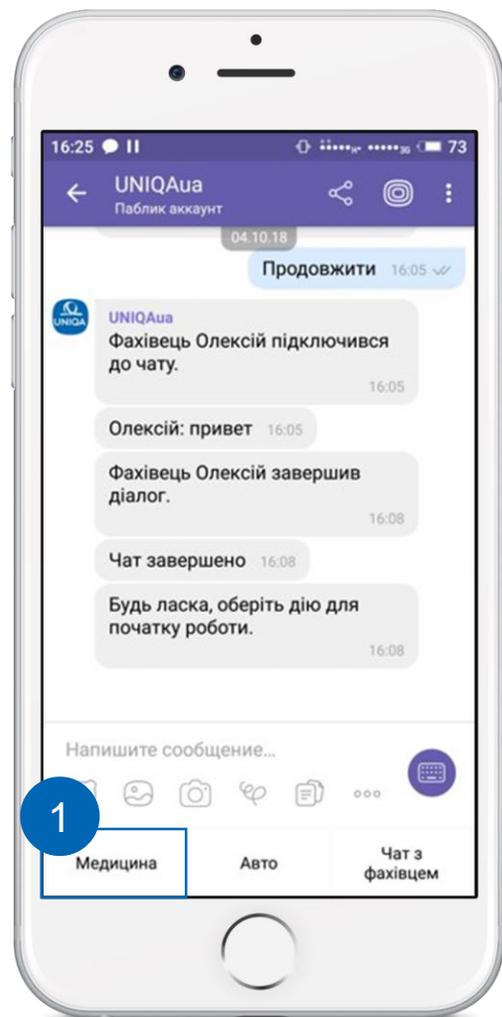
чат с сайта

3,88 %

WhatsApp

0,07%

SMS



Чат-бот UNIQA.ua



Доступность

Чат-бот UNIQA.ua



Мы думаем о наших клиентах
с ограниченными
возможностями

Добрый день! Чем я могу помочь Вам?

Добрый день.
Спасибо большое за ответ.
Слава Богу я не болен.
Нас только подключили МС
Я попробовал активировать
на всякий случай.
Спасибо.

Виталий Иванович, в случае возникновения вопросов - обращайтесь!

Нова Пошта. Доброго дня.

Антон добрий день що значить НП?

Нічого собі

Дочекались

То додаткова довідка до лікарняного

І чи вона обов'язково

Скажіть будь ласка якщо я не прописаний у м. Львові мені необхідно надавати довідку
АКА_7

Дане питання знаходиться поза компетенцією лікаря-координатора СК. Це питання Вам ліпше уточнити у Вашого роботодавця або лікаря,

Этап внедрения чат-ботов

Статистика обращений по чат-ботам

Распределение обращений клиентов по каналам коммуникации:

85%
Viber

6,5%
Telegram

8,5%
Чат с сайта

Месяц	Кол-во чатов			Всего
	Мед	Еех	Продажи	
Июнь с 11 запуск	996	212	37	1245
Июль	2505	277	115	2897
Август	2358	282	175	2815
Сентябрь по 13-е	1312	128	65	1505
Всего за весь период запуска:	7171	899	392	8462
% от общего потока	84,7%	10,6%	4,6%	100%

Статистика обращений

39% запросов клиентов в ветке «Медицина» связаны с организацией консультации

Тип запроса от клиента	% от общего кол-ва чатов
Запрос на организацию консультации	39
Предоставление конс. заключения врача для организации дальнейшего лечения по ДМС	22
Уточнение статуса организации услуг	12
Другое	27

За весь период действия **99%** чатов
были обработаны.

Что дальше?

Следующий шаг —
мобильное
приложение УНИКА





**Пользуйтесь нашими
чат-ботами, а позже
— устанавливайте
приложение**