

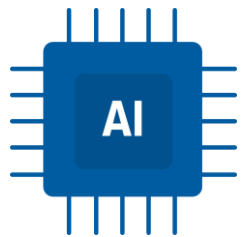


# 10<sup>th</sup> Health Insurance Forum

Александр Кулик



## 5 трендов использования технологий в страховании



AI



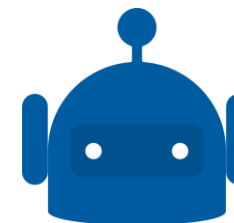
Peer-to-Peer  
страхование



On-demand  
страхование



Интернет вещей

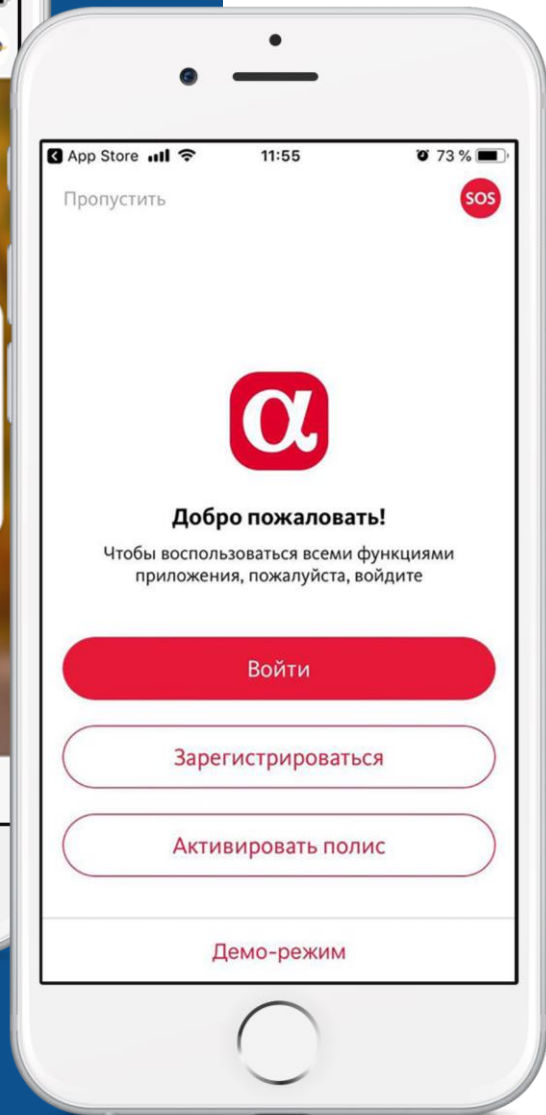
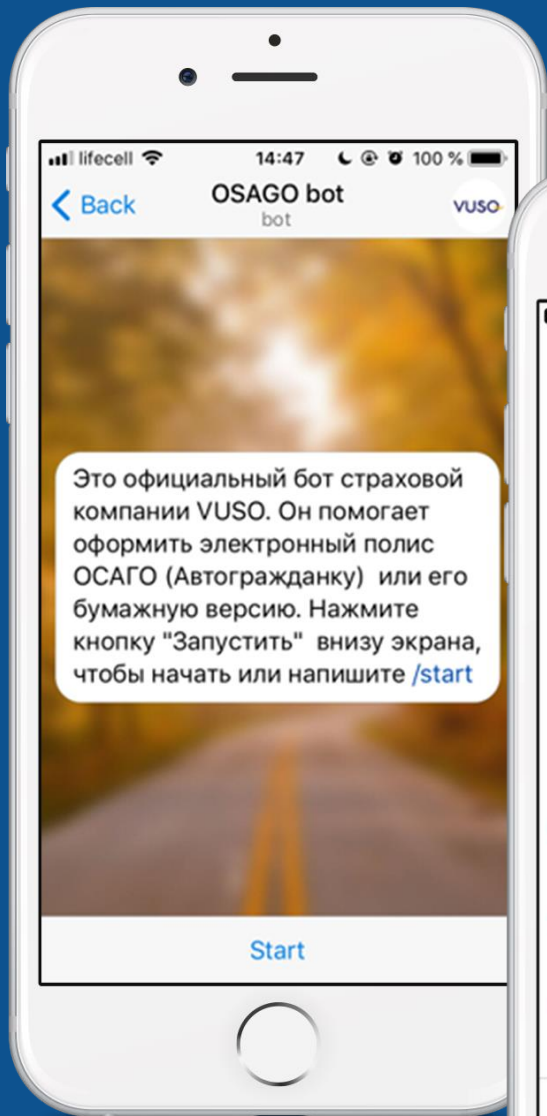


Чат-боты



TEDx Santa Clara University

**Чем больше всего пользуются украинцы?**



**Deloitte.**

The Deloitte logo is the word "Deloitte" in a bold, black, sans-serif font, with a small green dot at the end of the word.

## 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%**

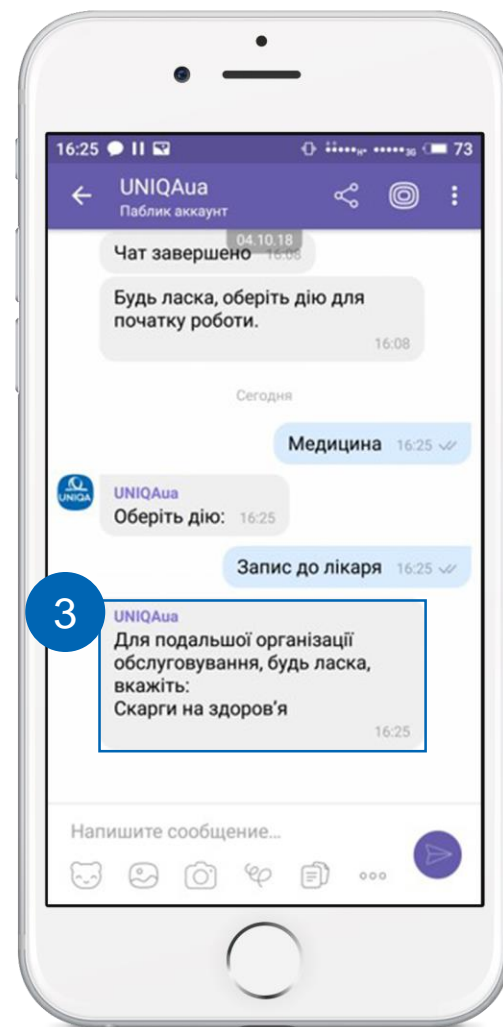
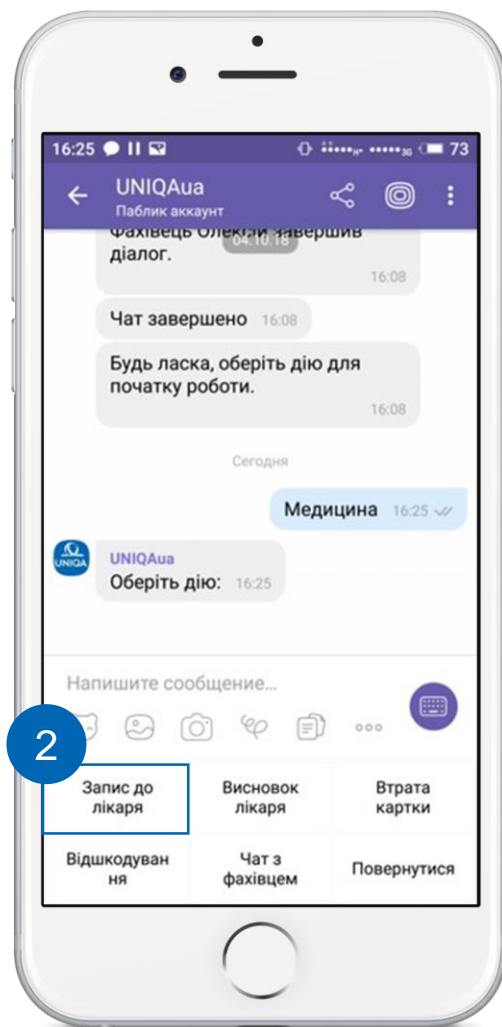
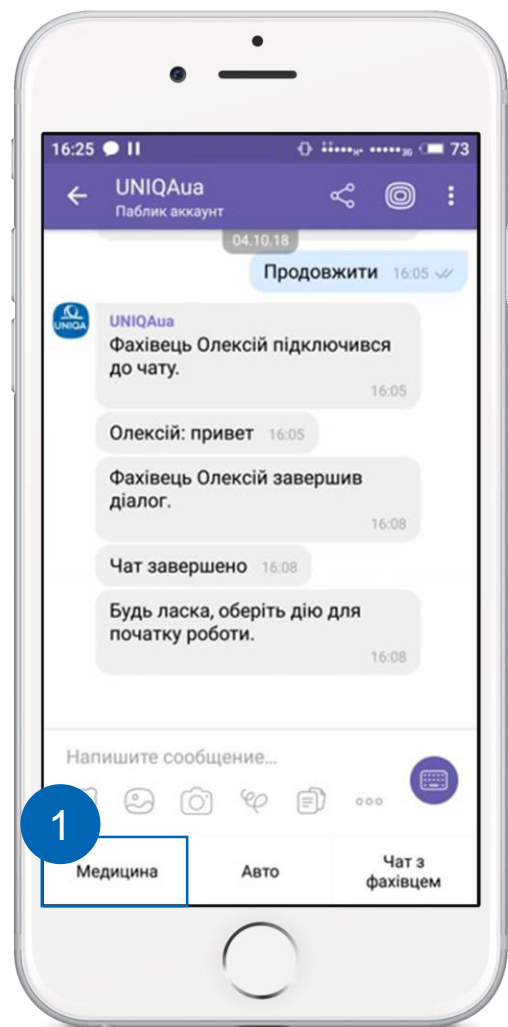
чат с сайта

**3,88 %**

WhatsApp

**0,07%**

SMS



# Чат-бот UNIQA.ua



Удобство

# 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**