



**Асистанс: актуальні проблеми, інновації  
та стратегії розвитку**

# Доповідач



## Оксана Арбузова

Директор по управлінню процесами  
обслуговування клієнтів  
СК «Альфа Страхування»



# Клієнт



# Лікар – координатор з СК



# Точка G



## Про компанію



**18**  
років

на страховому  
ринку

**106**  
тисяч

застрахованих  
осіб з ДМС

**8**  
років

працює  
власний  
медичний  
асистанс

**Більш  
ніж  
150**

працівників  
медичного  
асистансу

**3**  
локації

медичного  
асистансу (Київ,  
Вінниця,  
Чернігів)

# Єдність всіх СК перед Законом





# Основні конкурентні переваги



**Що таке  
«СЕРВІС»  
в медичному  
страхуванні?**



# Очікування HR корпоративного клієнта від роботи з СК

## Професіоналізм співробітників мед. асистансу

Відсутність скарг співробітників



## Технологічність

Онлайн-статистика страховика  
Дотримання стандартів якості обслуговування (дотримання SLA)



## Інноваційність

Йти в ногу з потребами співробітників  
(мультимедіальність, мобільні додатки та інше)



## Бюджет на ДМС в бюджеті компанії

Широке наповнення програм страхування за адекватні гроші



# Що це за звір такий «Медичне Страхування»?



## Очікування VS реальність (очима застрахованого)

Очікуємо,  
що буде так.....



## Очікування застрахованого

Усі оператори  
сидять та  
чекають  
саме  
його дзвінка



## Очікування застрахованого

Страхова  
компанія -  
**кінцевий  
виконавець,**  
а не організатор  
всіх послуг



## Очікування застрахованого

Покриття  
всіх витрат  
за будь-якими  
скаргами,  
незалежно  
від умов програми  
страхування





## Очікування застрахованого

**МИТТЄВИЙ ДОЗВОН**  
у контакт-центр

Очікування  
більше ніж 5 секунд =  
незадовільний сервіс 😞



Як ви вважаєте, про що це?

20

10

30

# Очікування VS реальність (очима застрахованого)

А виходить  
так?...



**Хоча,  
насправді,  
все не так 😊**



# Асистанс сьогодні



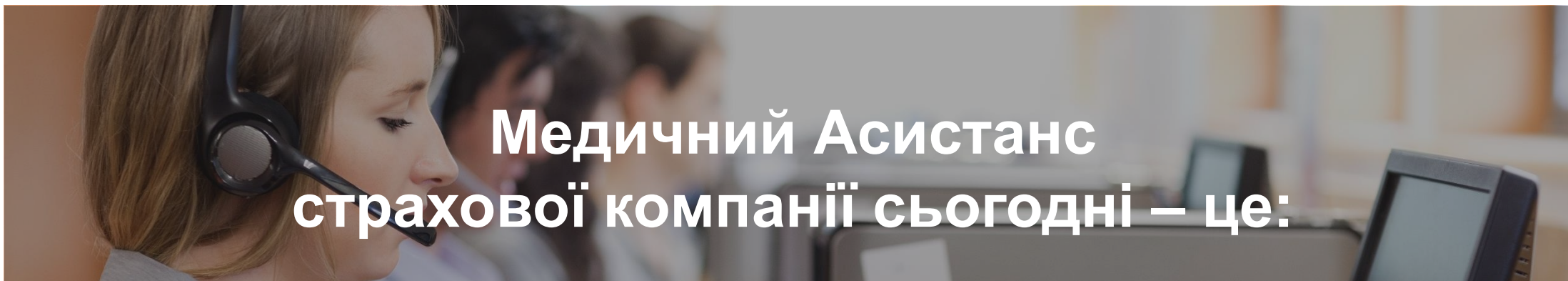
Асистанс  
СК сьогодні  
виглядає  
так...

# Асистанс сьогодні



**А не так...**

# Організація власного медичного асистансу СК



## Медичний Асистанс страхової компанії сьогодні – це:



**Лікар** приймає звернення застрахованої особи



**Сучасне ПЗ** по супроводженню застрахованого онлайн, надання статистики HRam клієнта



**Індивідуальний куратор** по супроводженню корпоративного клієнта – складні випадки, компромісні рішення, скарги та інше



**IP-телефонія** – розподіл дзвінків, управління чергою, пріоритезація черг, запис розмов та статистика



Узгодження з клінікою **плану лікування** застрахованого



Розвиток **персоналу**



Запровадження **інновацій**

# Власний медичний асистанс СК «Альфа Страхування»

На сьогодні в СК «Альфа Страхування» працює **3 контакт-центри** медичного асистансу, що територіально розташовані в містах:

- **Київ**
- **Вінниця**
- **Чернігів**





# Асистанс майбутнього



**Тренд-2019:  
створення  
віддалених робочих  
місць операторів  
контакт-центрів.**

Згідно досліджень  
LinkedIn 85%  
фрілансерів відчують  
себе задоволеними  
та відчують власну  
причетність к компанії,  
в порівнянні з 68%  
штатних співробітників.

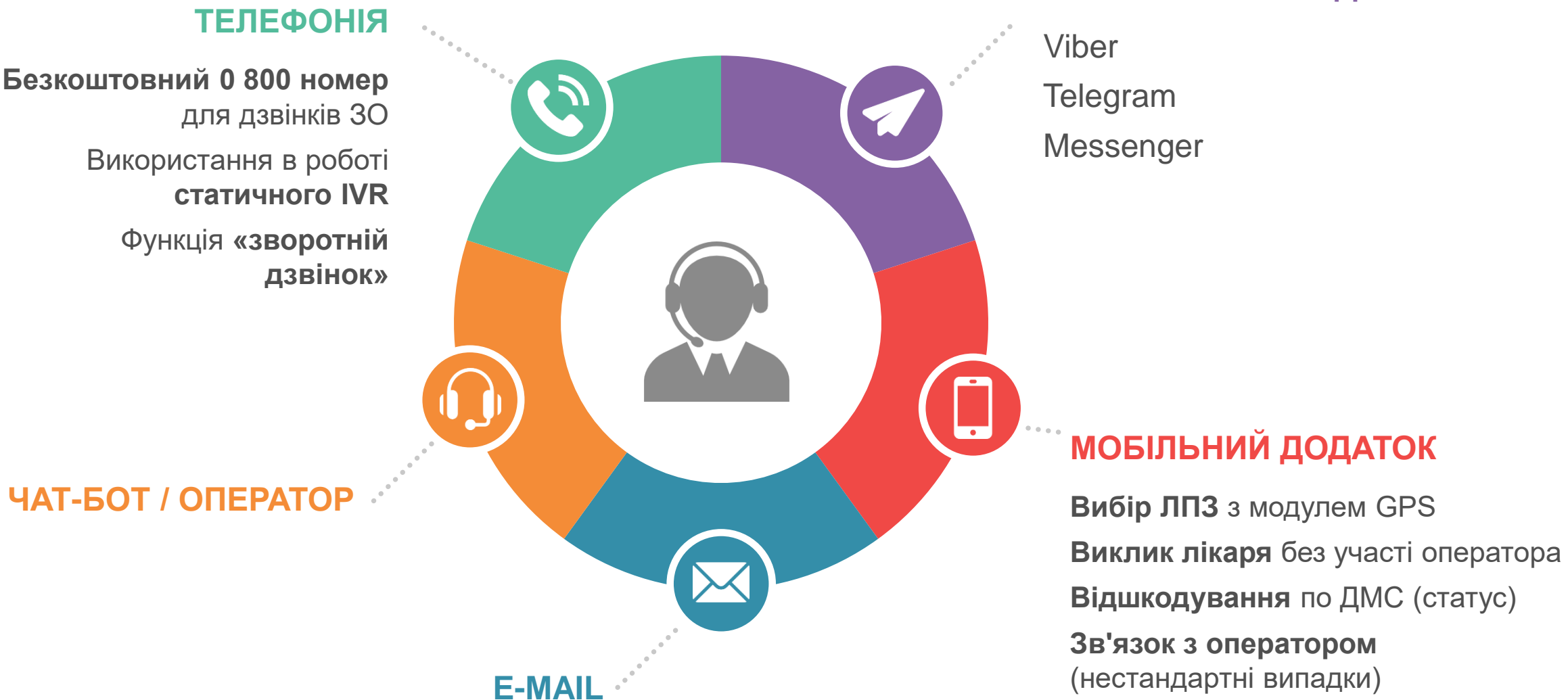
# Тренди та найближчі кроки розвитку сервісів



Потрібен **баланс** кадрових ресурсів  
та технологічних рішень для  
якісного обслуговування клієнтів



# Оmnіканальне обслуговування клієнтів



# Штучний інтелект у медичному асистансі

Сьогодні Штучний  
Інтелект (AI) здатен  
обробляти  
**99,9% звернень**  
**клієнтів**  
та повністю  
вирішувати **50%**  
**задач**

Моніка Шульц,  
глобальний директор відділу  
управління клієнтським досвідом та  
цифровим обслуговуванням  
компанії Zurich Insurance



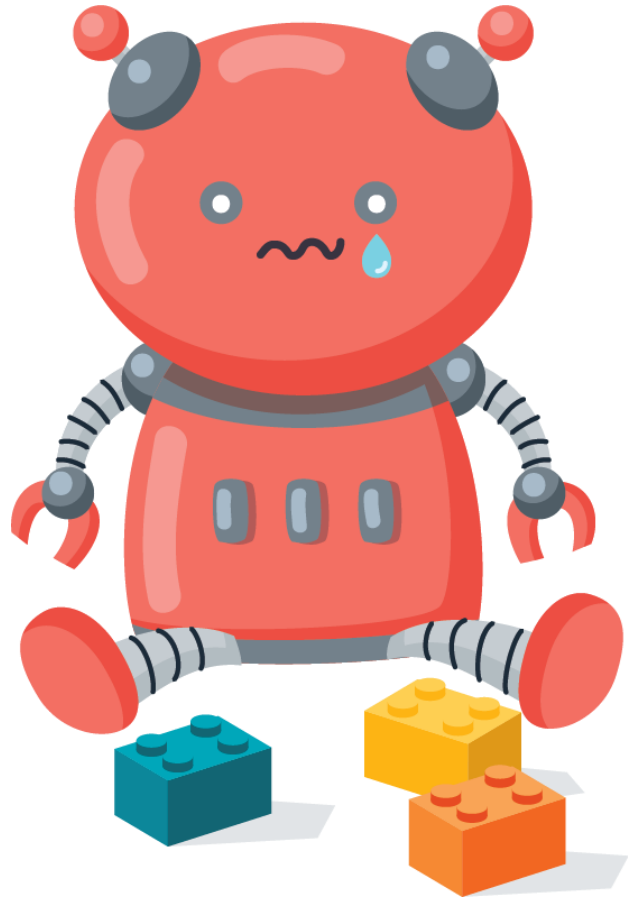
## Панове, вибачте, але магії не буде



Навколо технологій надто багато маркетингового галасу – майже кожен тиждень ми дізнаємось про нові досягнення роботів, які беруться за нові задачі та випереджають людину.

Тому, багато очікують що AI **чарівним чином вирішить всі проблеми** та перетворить компанію в цифрового новатора.

# Штучний інтелект в медичному асистансі



Однак не все так оптимістично.

За прогнозами аналітичного агентства Forrester, **75% проєктів** з використанням AI **не досягнуть своєї мети**, оскільки не зможуть моделювати різні практичні аспекти.

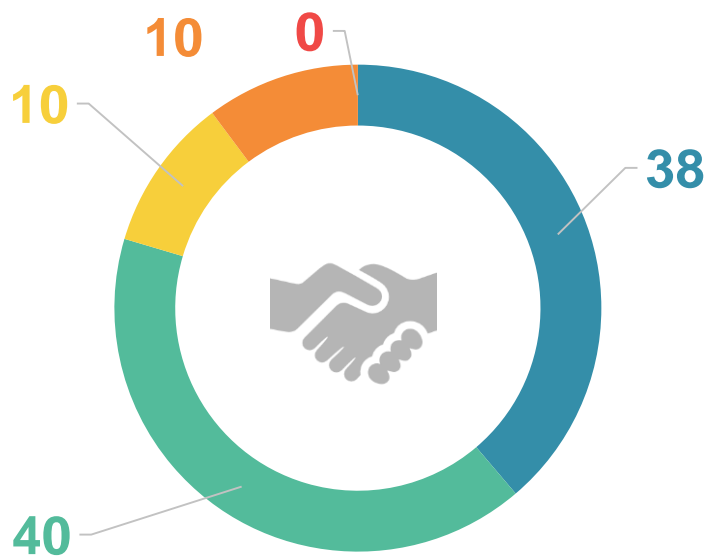
## Штучний інтелект в медичному асистансі



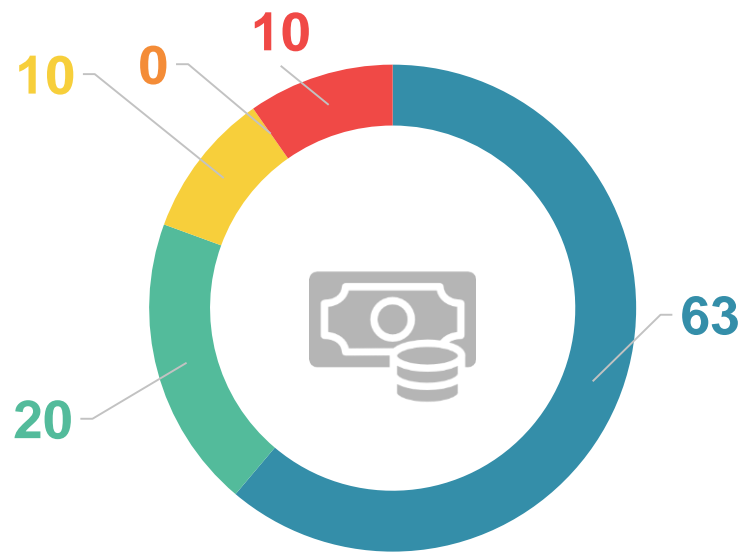
Придбав платформу,  
ми не готові надати системі,  
що самостійно навчається,  
потрібні масиви даних для  
повноцінного використання  
її можливостей.



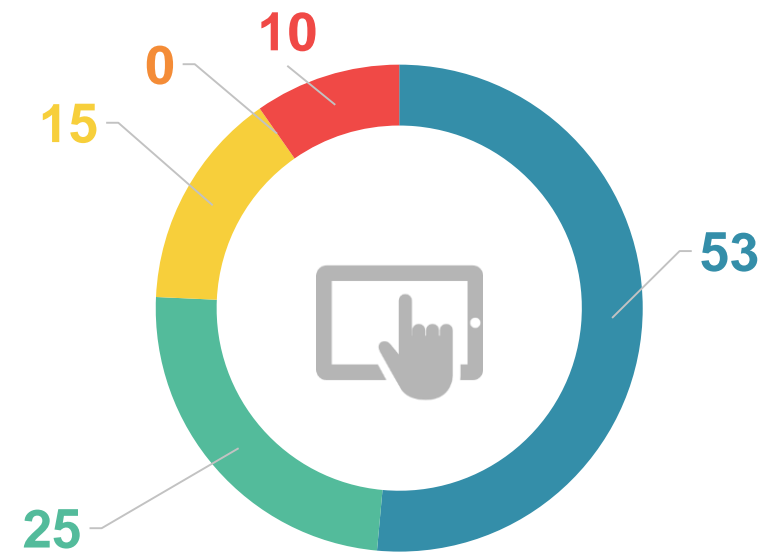
# Відсутність усвідомленої готовності інвестувати в AI та відсутність грошових ресурсів, %



Приймають участь в галузевих заходах, щоб краще розбиратися в рішеннях для AI



Інвестують в дослідження та розробку інноваційних технологій

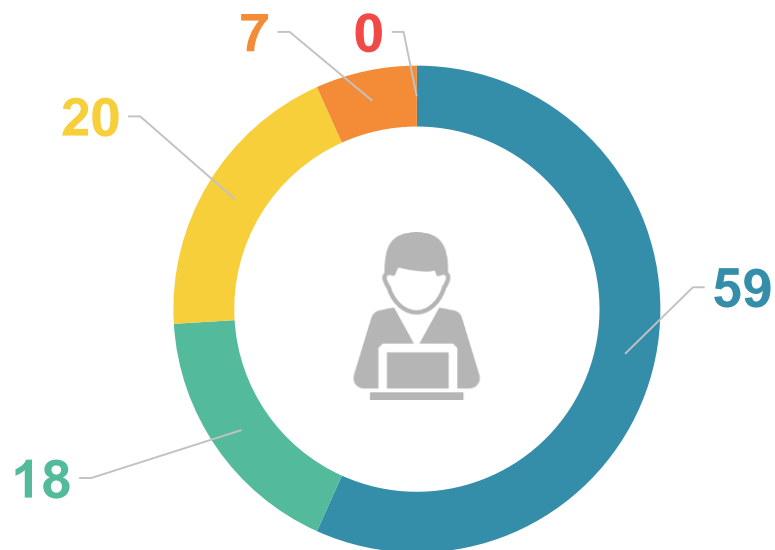


Оператори використовують засоби на основі машинного навчання

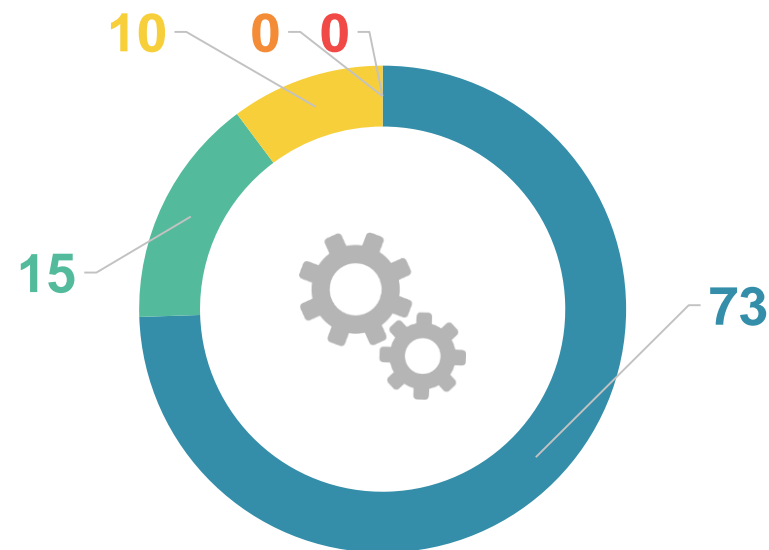
*Згідно даних MIT Technology Review*



# Відсутність усвідомленої готовності інвестувати в AI та відсутність грошових ресурсів, %



Автоматизовані процеси підтримують більшість взаємодій з участю "живих" операторів



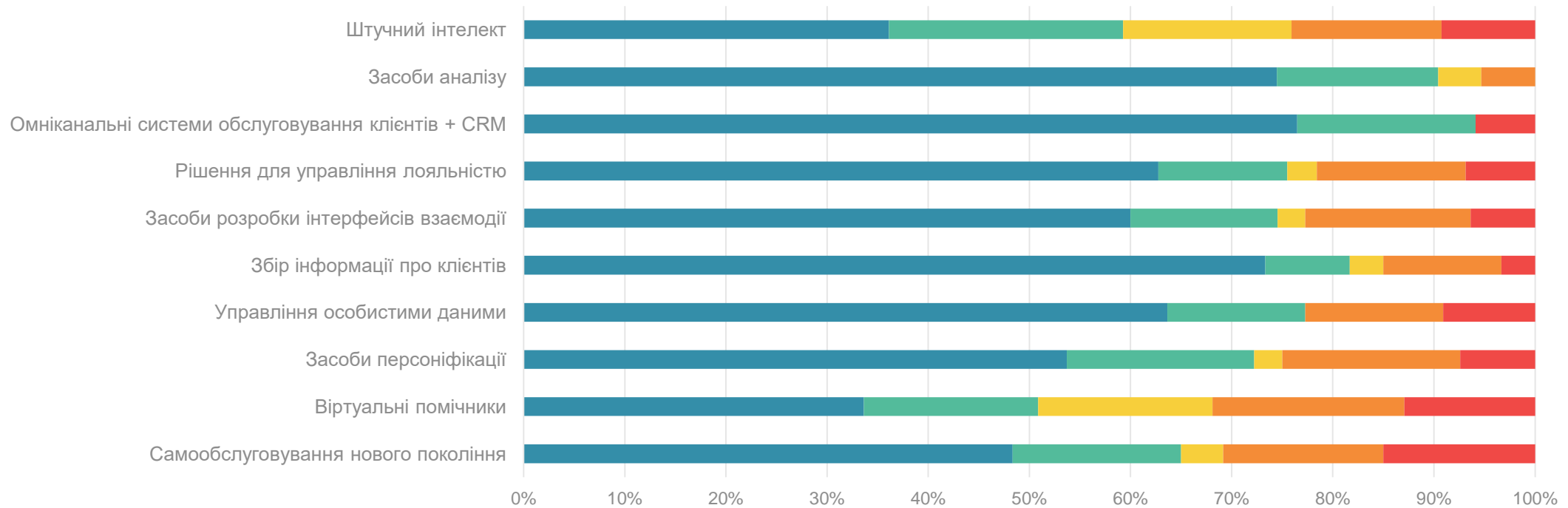
Використовують AI для покращення діяльності

*Згідно даних MIT Technology Review*

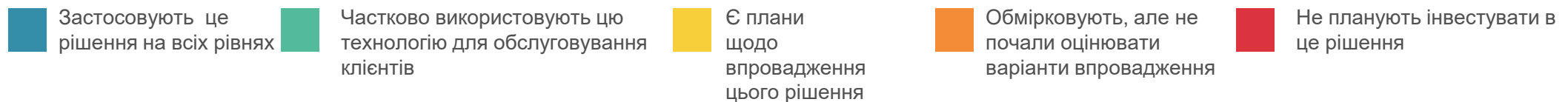


# Оцініть роботу вашого підприємства по впровадженню різних технологій

## Компанії з високими фінансовими показниками

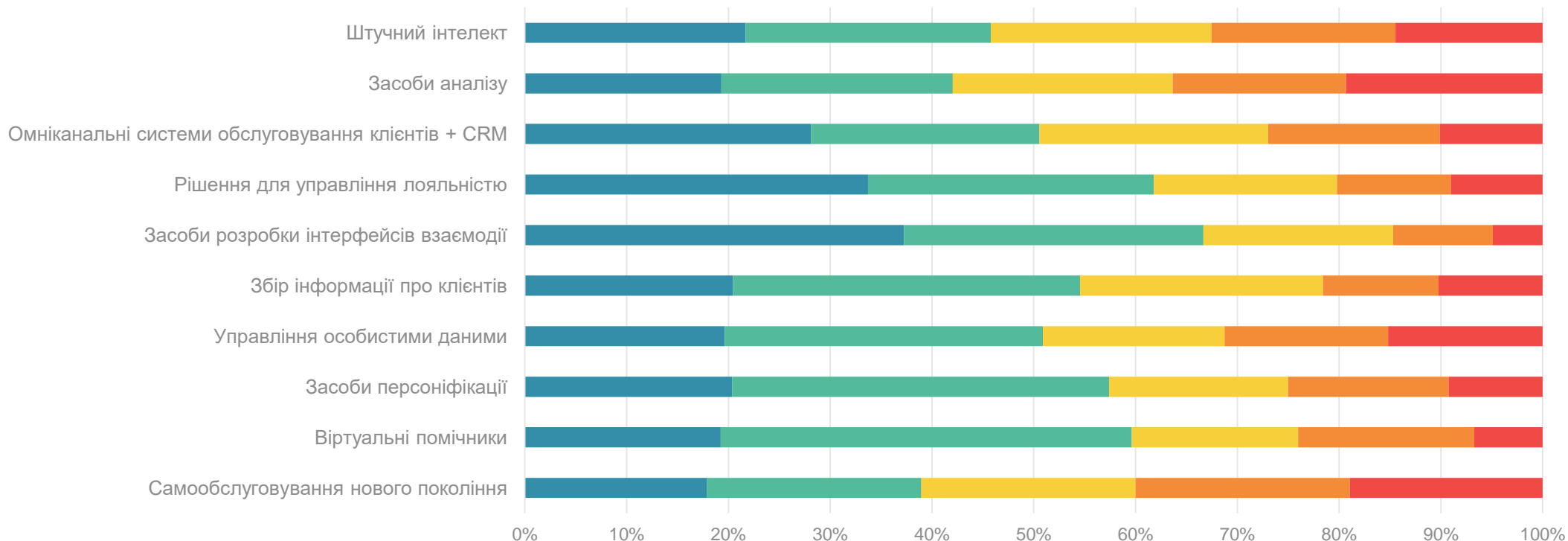


Згідно даних MIT Technology Review

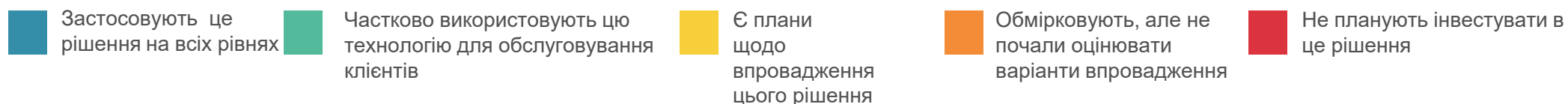


# Оцініть роботу вашого підприємства по впровадженню різних технологій

## Компанії з низькими фінансовими показниками



Згідно даних MIT Technology Review



# Штучний інтелект в медичному асистансі

## ДЕ МОЖЕ ДОПОМОГТИ РОБОТ?



Аналітика  
великих  
масивів даних



Захист  
від кіберзагроз



Оптимізація ІТ  
та людських  
ресурсів



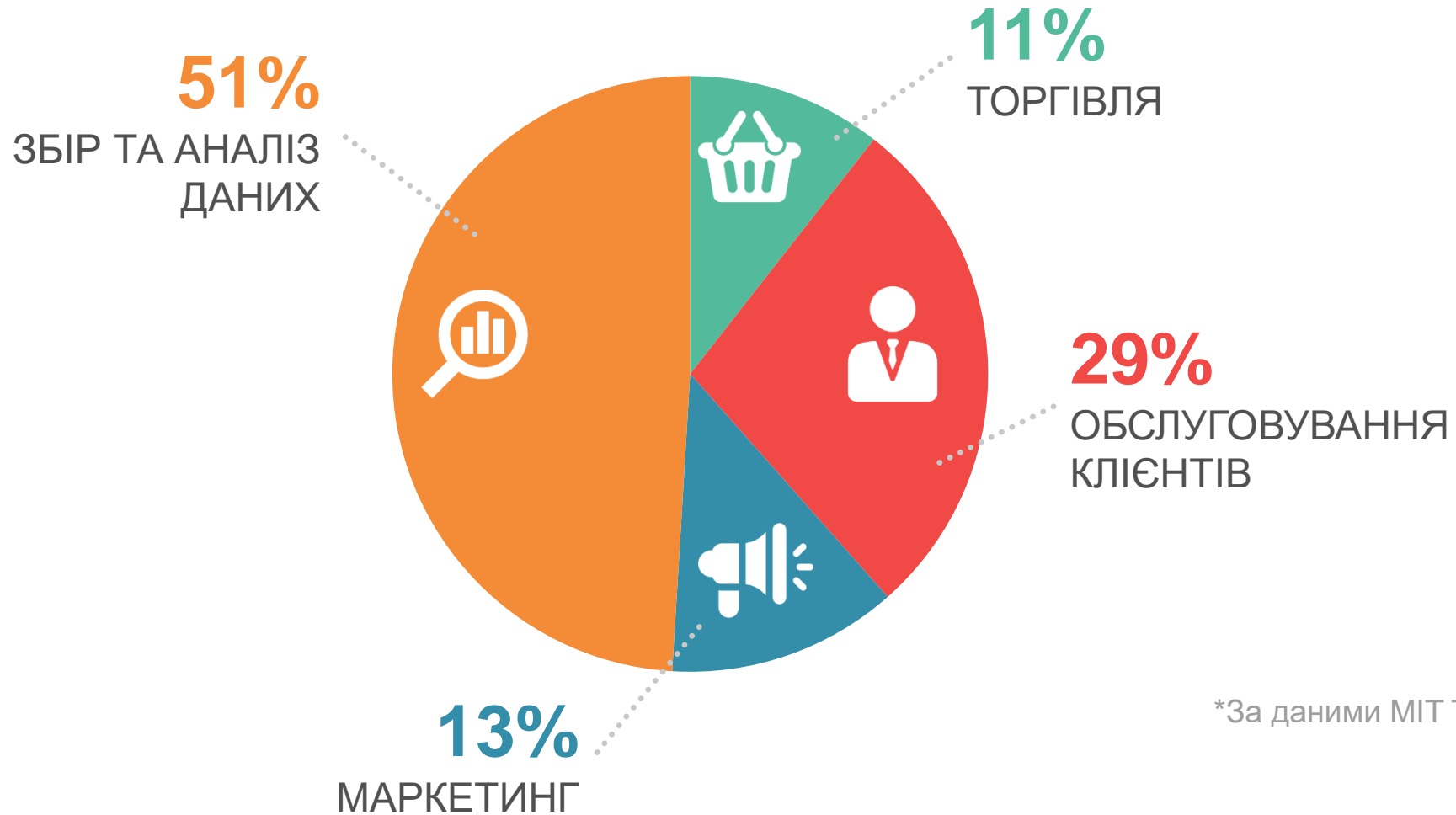
Спілкування  
з клієнтами



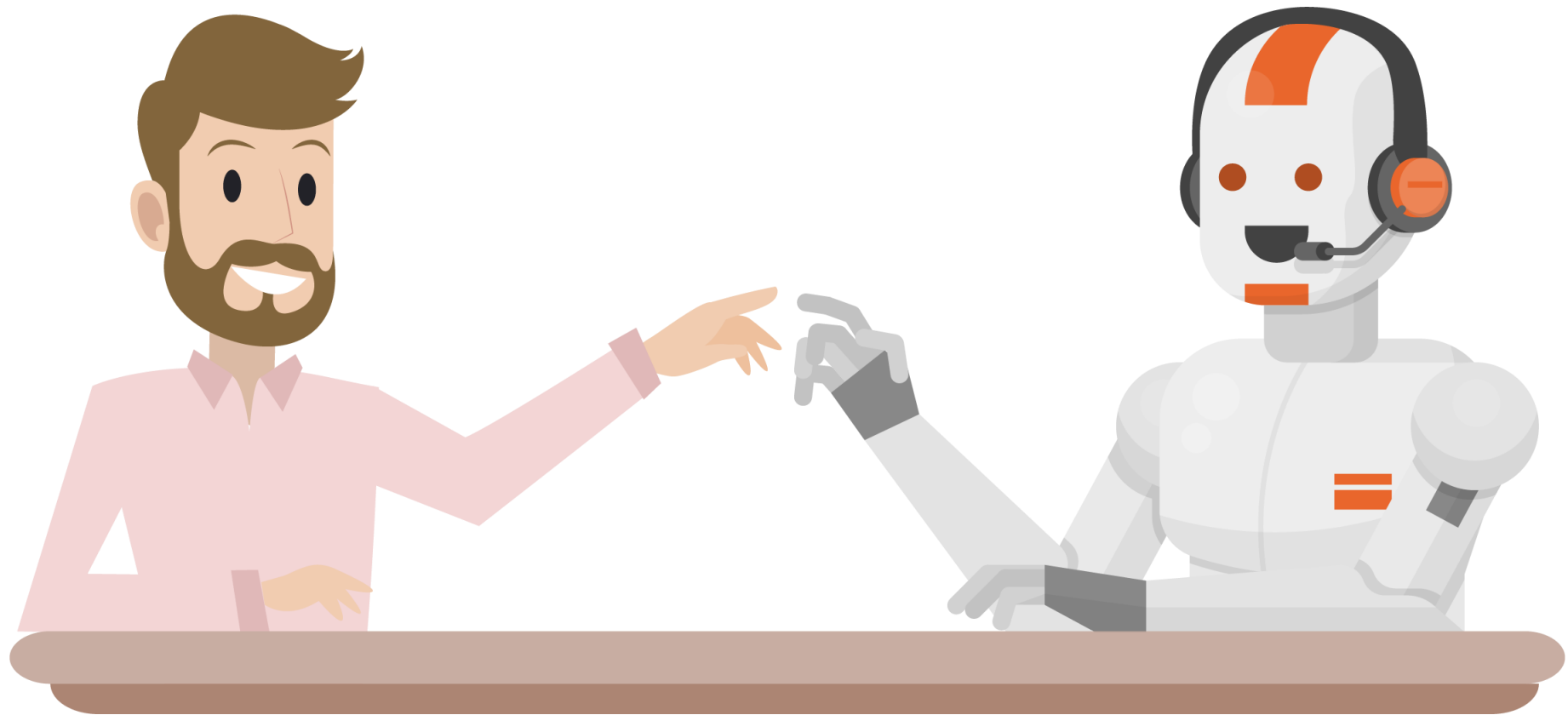
Заміна  
супервізора  
в контакт-центрі

# Результати дослідження

В яких сферах діяльності підприємства ви плануєте використовувати AI\*



\*За даними MIT Technology Review



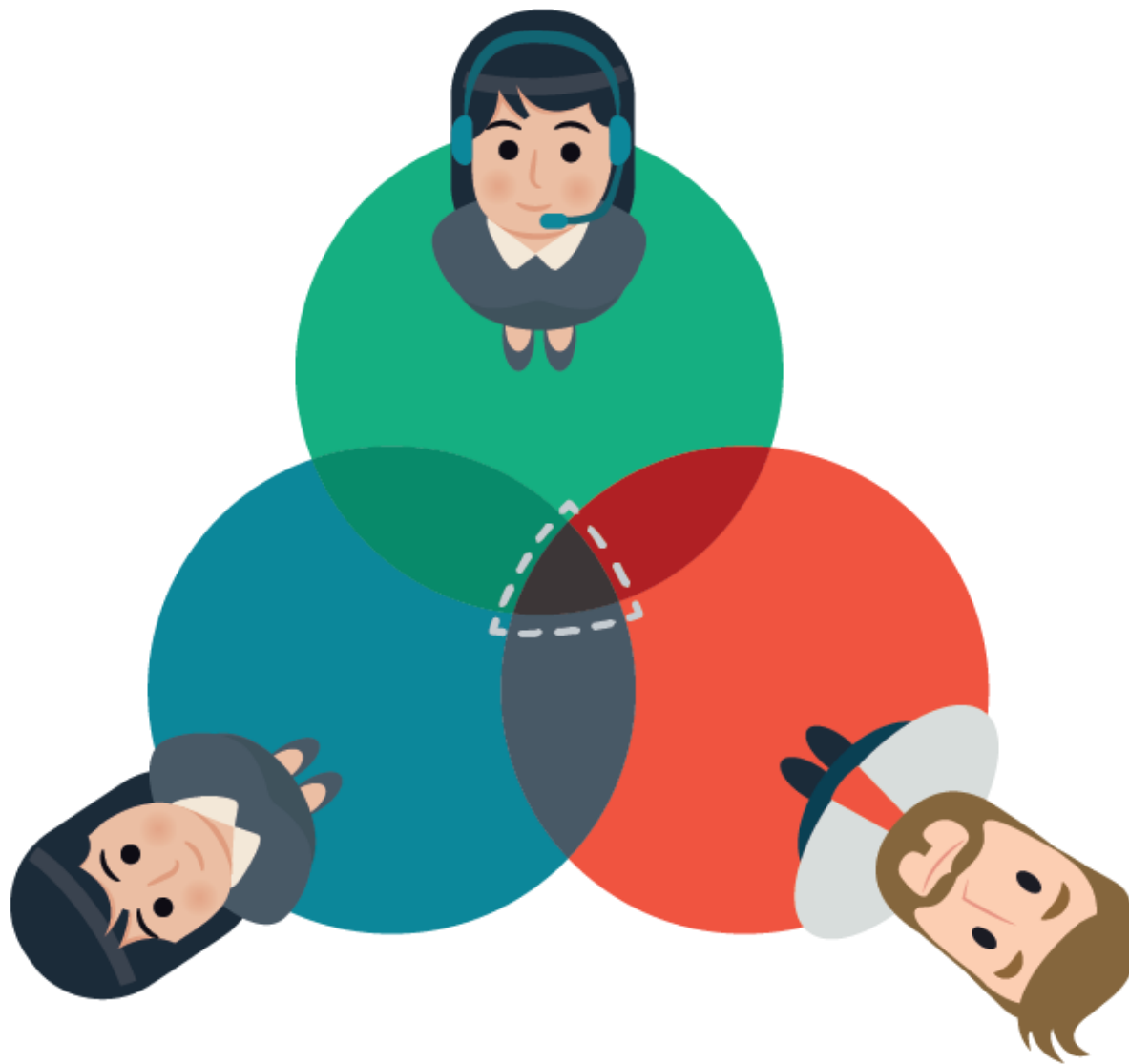


AI – це нова технологія, яка має всі шанси перетворитись з конкурентної переваги в **новий стандарт**.

І компанії, які не почнуть використовувати можливості алгоритмів, що самостійно навчаються зараз, ризикують **залишитись за бортом** вже у найближчому майбутньому.



# Точка G



**Дякую  
за увагу!**



**Оксана Арбузова**

Директор по управлінню процесами  
обслуговування клієнтів

ПрАТ "СК "Альфа Страховання"  
01011, Україна, м. Київ, вул. Рибальська, 22  
Моб.: +38 (067) 236 20 54  
Тел.: +38 (044) 499 99 99 (вн.1366)  
e-mail: [OArbuzova@alfaic.ua](mailto:OArbuzova@alfaic.ua)  
[www.alfaic.ua](http://www.alfaic.ua)