

CNEWS FORUM КЕЙСЫ ОПЫТ ИТ-ЛИДЕРОВ

Как сделать цифровую трансформацию
с маленьким бюджетом и без
дополнительных ресурсов



Светлана Адрова
Директор по технологиям и инновациям
Капитал Лайф Страхование Жизни

Давайте знакомиться



**Директор по технологиям и инновациям
Капитал Лайф Страхование Жизни**



@SVETLANA_ADROVA

Светлана Адрова

КАПИТАЛ LIFE – крупнейшая агентская компания на рынке страхования жизни



КАПИТАЛ LIFE
СТРАХОВАНИЕ ЖИЗНИ

20 ЛЕТ ЛИДЕРСТВА НА РЫНКЕ СТРАХОВАНИЯ ЖИЗНИ

- Под нашей страховой защитой **2,5 млн человек**
- Рейтинг НКР на уровне **AA.ru**, прогноз «стабильный»



**№1 ПО РАЗМЕРУ УСТАВНОГО КАПИТАЛА
СРЕДИ СТРАХОВЩИКОВ ЖИЗНИ**
4,1 млрд рублей



№1 ПО РАЗМЕРУ АГЕНТСКОЙ СЕТИ В СТРАХОВАНИИ ЖИЗНИ В РФ
Более 200 офисов и более 7,5 тыс. финансовых консультантов по всей России



**№1 ПО КОЛИЧЕСТВУ ДЕЙСТВУЮЩИХ ДОЛГОСРОЧНЫХ
ДОГОВОРОВ НСЖ**
260 тыс. договоров НСЖ (более 5 лет) по итогам 2024 года, по данным ЦБ РФ

Современные технологии

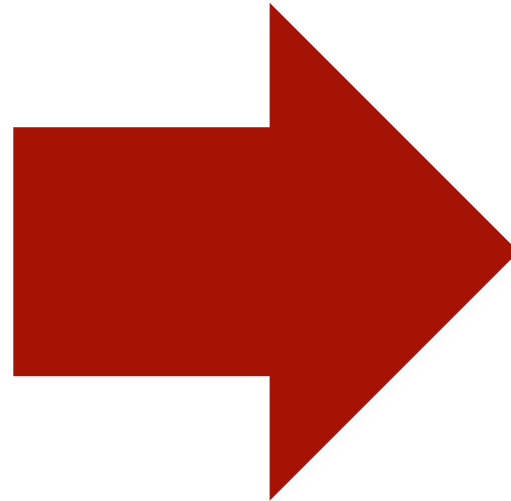


Основная проблема цифровой трансформации



Технологии меняются быстро

несколько десятков лет



Цифровизация не
проблема,
а трансформация
**ЭТО БОЛЬШАЯ
ПРОБЛЕМА!**

Компании меняются сильно медленнее!

Цели цифровой трансформации Капитал Лайф



1. Удобство и простота взаимодействия

Давайте сделаем так чтобы нашему клиенту и сотруднику было в нами проще и понятнее

2. Быстрое решение вопросов и прозрачность процесса

Вопросы клиента должны решаться быстро и просто для него

3. Надежность и доверие к страховщику

Клиенту важно заранее ясно представлять условия продукта, возможные исключения и порядок действий при наступлении страхового случая. Надежность гарантирует уверенность в защите своей семьи и имущества.

4. Экономия времени и денег

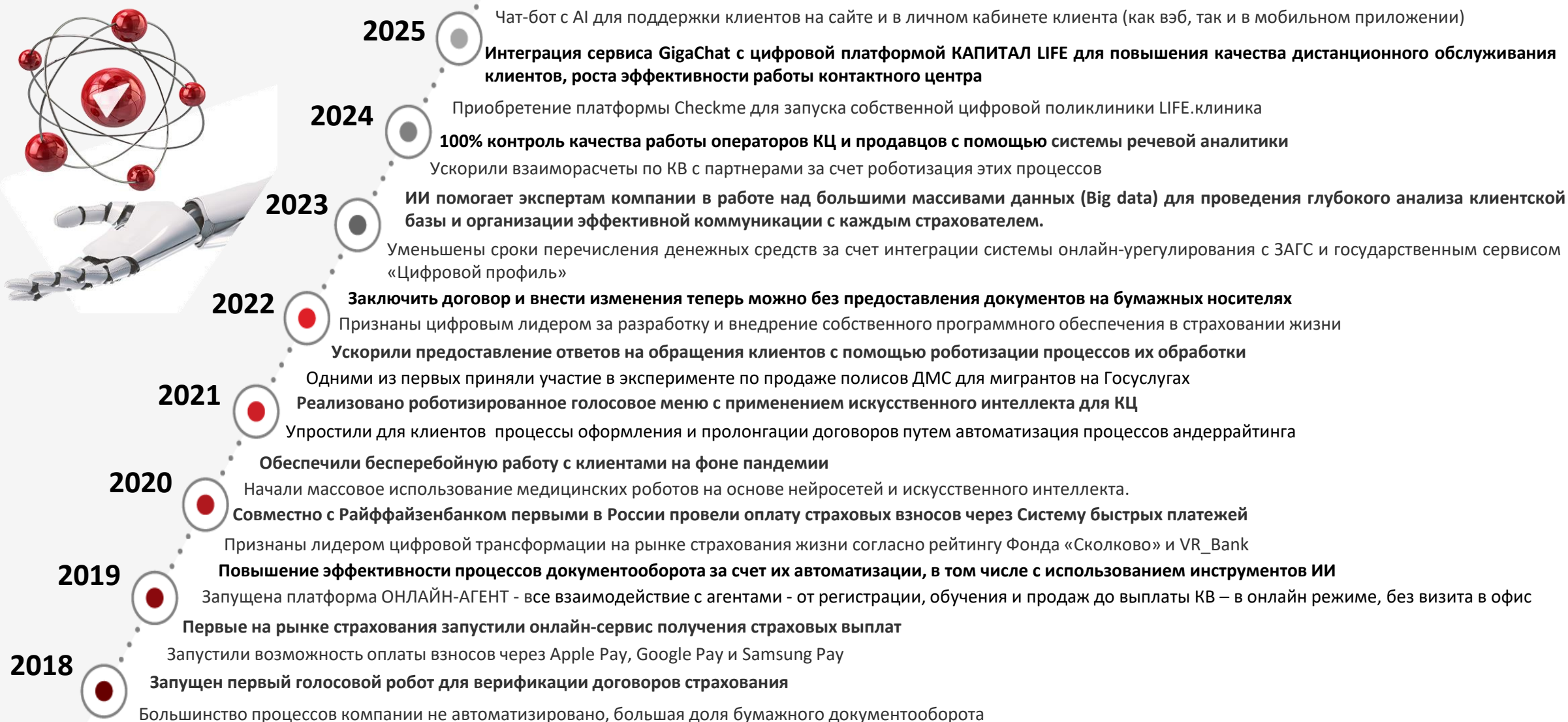
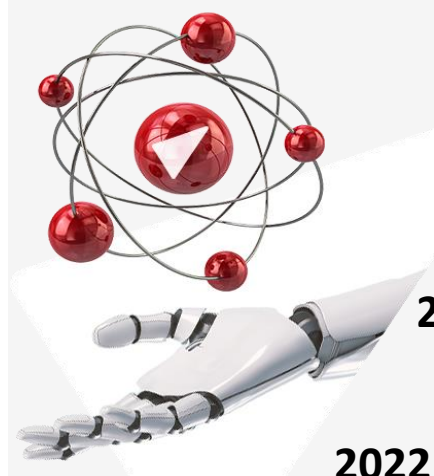
Клиент заинтересован в том, чтобы процедура покупки и сопровождения была удобной и экономичной. Возможность выбрать подходящий продукт, сравнить цены и избежать скрытых комиссий положительно влияет на желание заключить договор именно с данной компанией.

5. Безопасность личных данных

Современный клиент хочет быть уверен, что компания соблюдает законы о защите личной информации и принимает меры против утечек и мошенничества.

**ПРОСТО
И
ПОНЯТНО**

Цифровая трансформация КАПИТАЛ LIFE



КАПИТАЛ LIFE: цифровое и инновационное лидерство



ПРИЗНАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СООБЩЕСТВА



КАПИТАЛ LIFE признана лидером цифровой трансформации на рынке страхования жизни в рамках рейтинга Фонда «Сколково».



КАПИТАЛ LIFE - №1 среди страховщиков жизни в рейтинге цифровизации Ассоциации электронных коммуникаций (РАЭК).



В 2019 году онлайн-сервис по урегулированию КАПИТАЛ LIFE был признан инновацией года в страховании жизни.



КАПИТАЛ LIFE – лауреат премии «Время инноваций» за проект года в категории «Страховые услуги» – инновационный акселератор LIFE.medtech в 2018 и 2019 годах.
В 2021 году компания получила награду за внедрение инноваций в страховании жизни, а в 2023 году за активное внедрение технологии искусственного интеллекта (AI) в страховании.

markswebb

Цифровые сервисы КАПИТАЛ LIFE признаны самыми функциональными на российском рынке согласно исследованию аналитического агентства Markswebb «Invest Tech Review».



КАПИТАЛ LIFE – обладатель премии Digital Leaders за социально-значимую деятельность по дистанционному обслуживанию клиентов в течение 2020 года.
В 2022 году стала лауреатом премии за разработку и внедрение собственного программного обеспечения и эффективную цифровую трансформацию в страховании жизни.



КАПИТАЛ LIFE – лауреат XVI Международной премии имени П.А.Столыпина за лидерство в цифровизации на рынке страхования жизни.

Основные направления цифровой трансформации



1

ТРАНСФОРМАЦИЯ
ПРОЦЕССОВ

2

УЛУЧШЕНИЕ
КЛИЕНТСКОГО
ОПЫТА

3

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ
БОЛЬШИХ
ДАННЫХ И
АНАЛИТИКИ

4

ИИ
И МАШИННОЕ
ОБУЧЕНИЕ

5

СОЗДАНИЕ
ОНЛАЙН-
ПЛАТФОРМ

6

ОБУЧЕНИЕ И
РАЗВИТИЕ
СОТРУДНИКОВ

7

ИНТЕГРАЦИЯ С
ФИНТЕХ-
РЕШЕНИЯМИ

Трансформируем процессы для улучшения клиентского опыта



❑ Урегулирование убытков

Для клиентов действует самый полный на российском рынке страхования жизни сервис по онлайн-урегулированию страховых выплат, интегрированный с ЗАГС и государственным сервисом «Цифровой профиль».

❑ Продажи

- Цифровые сервисы для клиентов
- Цифровые каналы продаж
- Цифровые сервисы для сотрудников и агентов
- Мобильные технологии

❑ Работа контакт-центра

Реализовали проект по интеграции роботизированных голосовых решений с использованием ИИ, нейросетевых технологий обработки и генерации естественного языка, а также распознавания и синтеза речи, в процессы обслуживания клиентов.

❑ Клиентский сервис

❑ Контроль качества

Используем возможности речевой аналитики для повышения уровня обслуживания клиентов, в том числе для оценки работы продающих подразделений и операторов КЦ.

❑ Документооборот

❑ Операционные процессы

Технологии ИИ широко применяется компанией для организации эффективного документооборота и делопроизводства, автоматизации ряда HR-операций и рутинных процессов, а также работы с архивами, идентификации физических лиц и др.

Используем следующие инструменты для цифровой трансформации



- ❑ AI, ML
 - ❑ Речевая аналитика
 - ❑ Голосовые роботы
 - ❑ Виртуальные помощники
 - ❑ Цифровой IVR
 - ❑ Нейросети
- ❑ Big Data и аналитика
- ❑ RPA роботизированная автоматизация процессов
- ❑ Облачные вычисления, хранение, услуги



КАПИТАЛ LIFE реализует комплексную стратегию по интеграции технологий искусственного интеллекта и машинного обучения как для модернизации услуг и сервисов для клиентов, так и во внутренних бизнес-процессах.



РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА ЗВОНКОВ

Продажи
Клиентский сервис
Подбор персонала

ГОЛОСОВЫЕ РОБОТЫ

Продажи
Клиентский сервис
Подбор персонала
Прием платежей



ЦИФРОВОЙ IVR

Автоматизация КЦ

ЧАТ-БОТЫ

Урегулирование
убытков
Клиентский сервис

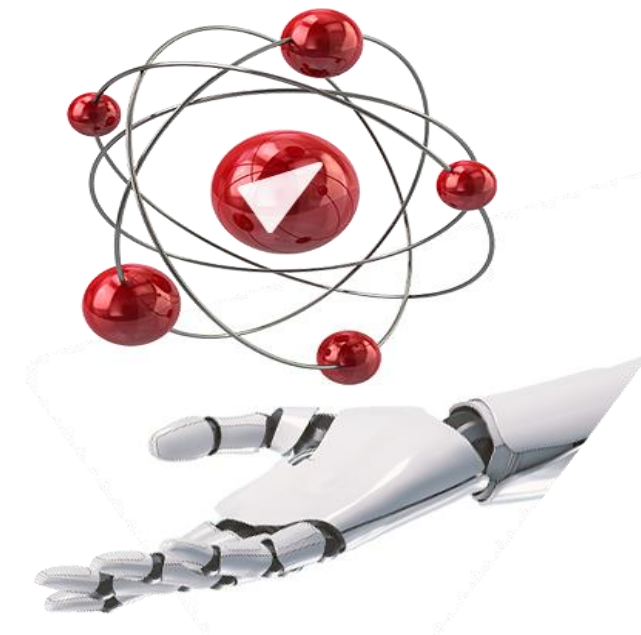


- ❑ Нейросетевая модель будет использоваться для повышения качества дистанционного обслуживания клиентов страховой компании, роста эффективности работы контактного центра, ускорения процессов урегулирования убытков и осуществления страховых выплат.
- ❑ Возможности модели будут также применяться для развития цифровых ресурсов агентской сети по страхованию жизни. Планируется разработка AI-ассистента, который поможет оптимизировать бизнес-процессы, а также повысит эффективность взаимодействия страховых агентов с компанией. Избавление сотрудников от рутины позволит агентам проводить больше времени с клиентами.





- Автоматизация контроля сроков согласования документов в системе документооборота
- Автоматизация рассылки приказов и контроля ознакомления с ними
- Автоматическая регистрация письменных обращений клиентов
- Автоматическое закрытие обращений
- Автоматизация сбора данных о стоимости активов из открытых источников
- Автоматизация работы с договорами посредников для расчета КВ
- Автоматизация работы с запросами нотариусов
- Автоматизация сбора информации о рейтингах компании
- Автоматизация массового набора сотрудников
- Пилот RPI Process mining





- модель на основе клиентских данных, обогащенных с помощью бюро кредитных историй и мобильных операторов
- модель склонности к приобретению НСЖ
- модель для прогнозирования оттока клиентов
- профиль клиента НСЖ на основе данных из социальных сетей

- Продажа новой линейки продуктов на основе флагов интересов
- Персональные рассылки и предложения клиентам на основе флагов интересов
- Продажи продуктов клиентам партнеров на основе моделей



Полное обновление цифровой инфраструктуры



Экосистема здорового образа жизни КАПИТАЛ LIFE



Современная платформа, которая включает классическое страхование жизни, медицинские программы и сервисы, а также цифровые ресурсы, направленные на удобство взаимодействия клиентов со страховой, инновационные медицинские технологии, позволяющие следить за здоровьем и самочувствием.

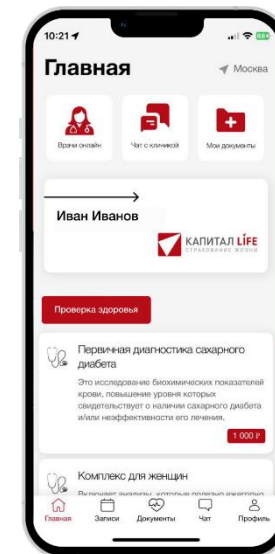


Всем клиентам компании доступны **медицинские роботы**, которые с помощью технологии искусственного интеллекта предоставляют рекомендации по снижению рисков критических заболеваний онлайн.

Телемедицинские программы компании позволяют получить оперативную консультацию профильного врача по телефону или видеосвязи в любом уголке нашей страны и за рубежом.

LIFE.КЛИНИКА КАПИТАЛ LIFE – Полноценная онлайн-поликлиника, обеспечивает комплексное персонифицированное обслуживание клиентов по ДМС с принципиально новым для рынка уровнем сервиса.

LIFE.клиника предоставляет застрахованному индивидуальный подход по вопросам любой сложности: от первичного обращения с жалобами на самочувствие до направления на специализированное лечение к профильным специалистам. Пациент получает консультации специалистов на всех этапах оказания медицинских услуг, будь то чекап, ранняя диагностика, лечение, уход на дому или реабилитация.

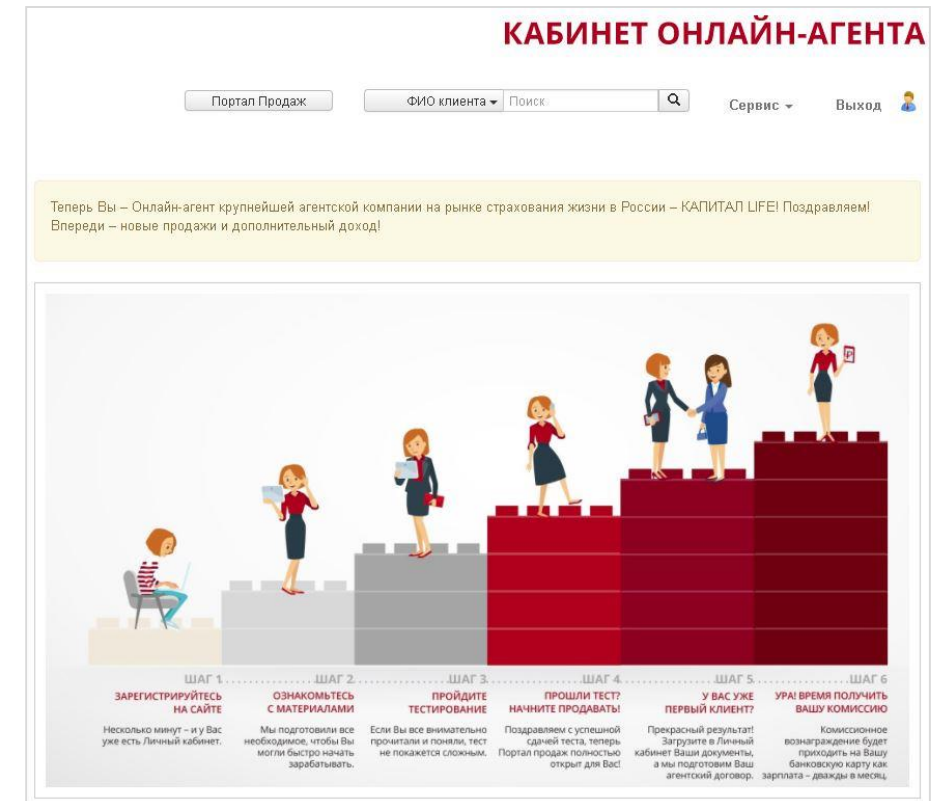


Платформа ОНЛАЙН Агент



Все взаимодействие с агентами - от регистрации, обучения и продаж до выплаты КВ – в онлайн режиме, без визитов в офис компании. Увеличение штата эффективных агентов с помощью дистанционных методов отбора и оценки кандидатов.

- Зарегистрироваться, пройти обучение, тестирование, заключить агентский договор и получить комиссионное вознаграждение можно полностью онлайн без визита в офис
- Удобный личный кабинет онлайн-агента
- Портал продаж для дистанционного оформления договоров



Интеграция с финтех-решениями

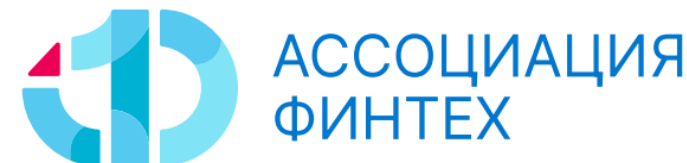


- КАПИТАЛ LIFE привлекает и внедряет новые технологии в том числе с помощью корпоративного акселератора LIFE.medtech и внешних проектов, таких как «Московский акселератор» Департамента инноваций Москвы и других.

LIFE+medtech

LIFE  idea

- Программа внутреннего предпринимательства – проведение постоянного конкурса «Банк идей» в компании



- КАПИТАЛ LIFE в 2022г. вступила в Ассоциацию ФинТех, учрежденную Банком России. На площадке Ассоциации КАПИТАЛ LIFE присоединился к работе направления «Технологии страхового рынка», в рамках которого разрабатываются предложения по развитию цифровых технологий для страховой деятельности.
- КАПИТАЛ LIFE интегрирована в ключевые направления деятельности Ассоциации: развитие открытых API (Open API), технологии распределенных реестров, развитие розничного платежного пространства, цифровой профиль ФЛ и ЮЛ, облачные сервисы и другие.
- КАПИТАЛ LIFE - участник исследования уровня инновационной зрелости организаций финтех-отрасли.
- КАПИТАЛ LIFE одной из первых присоединилась к эксперименту, запущенному Минцифры совместно с Банком России и АФТ, в рамках которого трудовые мигранты могут на "Госуслугах" в рамках процесса оформления патента выбрать страховую компанию для последующей покупки электронного полиса ДМС «Гость», а также к эксперименту по продаже страхования от НС для спортсменов при оформлении на Госуслугах.

Факторы успеха цифровой трансформации



- Цифровая трансформация – это не только и не сколько про технологии
- Цифровая трансформация – это не только про клиентов, но и про внутренние процессы, когда «внутренним» клиентом выступает сотрудник
- Изменение корпоративной культуры – это не просто еще один из проектов в рамках цифровой трансформации- это фундамент трансформации, без которого ничего не получится! Вовлечение людей в процесс дает сильно больше результата чем тщательное управление ими.
- Цифровая трансформация доступна не только крупным компаниям и для этого не нужны гигантские бюджеты!
- Не нужно все досконально планировать, иногда нужно просто попробовать и посмотреть на результат
- Нужно делать ПО-ДРУГОМУ! Не брать текущий процесс и делать его цифровым, а создавать новые клиентские пути!



**Спасибо за внимание и
давайте продолжим общение**



@SVETLANA_ADROVA