

В 2023 году «Ингосстрах» реализовал ряд значимых улучшений мобильного приложения IngoMobile в части ДМС. Ксения Черевко, владелица продукта IngoMobile в части ДМС, рассказала о самых главных доработках этого года.

В 2023 году команда не только усовершенствовала функционал, но и значительно улучшила визуальную составляющую: был обновлен дизайн большинства экранов мобильного приложения в части ДМС. Значительные изменения претерпел дизайн главного экрана – он стал современным, персонализированным и удобным. Теперь в сториз на стартовом экране доступны новости, анонсы вебинаров, статьи и опросы.

Также в «Ингосстрахе» провели взаимную интеграцию двух собственных флагманских сервисов – мобильного приложения и сервиса онлайн-консультаций «Связаться с врачом» Виртуальной клиники. Теперь запись к врачам сервиса на удобный временной слот и выбор типа связи (звонок/чат) доступна прямо с главного экрана мобильного приложения или через детали информации по полису ДМС. Можно установить напоминание о записи на консультацию, а в чат с врачом удобно отправить необходимые документы (например, результаты анализов) или описать симптомы.

Функция вызова бригады скорой помощи выведена на главный экран мобильного приложения для мгновенного обращения «по клику» в экстренной ситуации, когда нельзя медлить.

Отдельно стоит отметить доработки, связанные с заказом лекарств и формированием списка медикаментов для покупки. Для удобства пользователей реализованы две функции, которые позволяют как собрать оптимальную аптечку для разных ситуаций, в том числе с помощью врача Виртуальной клиники, так и заказать лекарства в аптеке-партнере со скидкой. При этом, перейти к заказу лекарств со скидкой можно также с главного экрана.

Также в контуре приложения сформировано два новых раздела, аккумулирующих важную для клиентов информацию в одном месте.

Выделен отдельный раздел с медицинской документацией, в который пользователь может загрузить результаты анализов, заключения от врачей и другие необходимые документы по здоровью для удобного доступа в любой момент. Перейти в раздел можно из профиля пользователя.

Отдельно сформирован раздел «Платежи», в котором хранятся актуальные платежи и их история, там же можно ознакомиться с детализацией по каждому из счетов, что особенно актуально для клиентов с регрессной франшизой в договоре. Перейти в раздел «Платежи» можно как с главного экрана из блока «Уведомления», так и из профиля пользователя.

Помимо этого, улучшен пользовательский опыт при получении медицинской помощи.

Доработан механизм отбора клиник по программе на основании геолокации пользователя – теперь можно применить гибкую и настраиваемую фильтрацию, например, по типу клиники (для взрослых / для детей и т.д.) и по виду медицинской помощи. Реализована отличительная функция «Ингосстраха» по ДМС – построение маршрута до выбранной клиники на карте и возможность вызвать такси с уже сформированным маршрутом через приложение Яндекс Go.

Реализован удобный функционал отмены записи в клинику на очный прием или на онлайн-консультацию в сервисе «Связаться с врачом» – прямо через приложение без звонка.

Значительно усовершенствован раздел «Обращения» – теперь все обращения удобно собраны в одном окне и можно посмотреть статус по каждой из заявок (в работе / подтверждено / одобрено / уточнение и т.д.). Также обращения можно отфильтровать по типу заявки (гарантийное письмо / онлайн-консультация и др.), отсортировать по актуальности. И самое удобное – в каждой заявке можно посмотреть срок действия гарантийного письма. Это особенно важно, если пациент планирует визит в клинику не в первый день согласования.

Сам выпуск гарантийных писем на первичные приемы теперь автоматизирован. «Ингосстрах» реализовал данную доработку одним из первых на рынке медицинского страхования. Теперь получение одобрения страховщика возможно быстро и без взаимодействия с сотрудником страховой компании. Команда постарались построить процесс согласования максимально нативно для пользователя – застрахованный выбирает опцию «Согласование приема к врачу», после этого нужно ввести свои симптомы, пользуясь возможностями справочника-подсказки, выбрать специальность врача, к которому вы хотите попасть, и удобную клинику для получения услуг. Далее система проверит выбранную специализацию врача на соответствие перечисленным симптомам и иным параметрам, затем выпустит гарантийное письмо. На данный момент 33% гарантийных писем на первичные приемы специалистов выпускаются автоматически, и этот показатель растет.

Доработаны и бонусные возможности – в приложении реализовано оформление бонусного полиса для путешествующих (ВЗР) в случае, если это предусмотрено условиями основного договора ДМС.

В результате всех нововведений «Ингосстрах» фиксирует рост доли обращений, застрахованных через мобильное приложение, на 22%. Треть всех обращений за 9 месяцев получено через данный канал.

«Мы рады, что наши усилия по развитию мобильного приложения подтверждаются метриками. Количество положительных отзывов в магазинах приложений выросло на 15%, а количество негативных упоминаний сервиса в различных соцмедиа сократилось в 2 раза за неполный 2023 год. Прирост количества новых пользователей по ДМС составил 44%. Количество уникальных пользователей выросло за 9 месяцев по Android на 24,3%, по IOS – на 22,9%», – отметил Дмитрий Попов, заместитель генерального директора по ДМС – исполнительный директор «Ингосстраха».

«Хотелось бы отметить, что на достигнутом развитие сервисов по ДМС не останавливается – мы и дальше продолжим делать процесс пользования IngoMobile в части ДМС наполненным и удобным. Например, в разработке находится новая плашка-подсказка, которая поможет привязать подходящую новую карту при настройке автоплатежа по франшизе. Также прорабатывается отображение движения врача или скорой машины при вызове на дом. Следите за развитием мобильного приложения», – прокомментировала Анастасия Скурихина, исполняющий обязанности директора департамента ДМС компании «Ингосстрах».

Википедия страхования