



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №2460

НОМИНАЦИЯ: Лучшая Программа Лояльности

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Ингосстрах
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Москва
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://loyalty.ingos.ru/home
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	ИНГО экосистема
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
Сопроводительный файл 1	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
Сопроводительный файл 2	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
Сопроводительный файл 3	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

Описание организации (100 слов).

СПАО «Ингосстрах» — крупнейшая российская страховая компания, относящаяся к категории системообразующих, работает на международном и внутреннем рынках с 1947 года, входит в ТОП 4 российских страховых компаний.

Ингосстрах является лидером в ряде сегментов бизнеса (страхования каско, туристов, ответственности морских, воздушных и автомобильных перевозчиков, грузов и космической отрасли).

В рамках развития цифровой трансформации, в 2022 году «Ингосстрах» представил свою Инго Экосистему, объединив группы компаний и партнерские сервисы. Ядром экосистемы выступил страховой бизнес с самыми популярными у клиентов продуктами - страхование недвижимости, авто и здоровья, которые стали дополняться не страховыми сервисами и продуктами.

Цель проекта (не более 1800 знаков с пробелами)

Программа лояльности Ингосстрах в 2022 трансформировалась в цифровую экосистему. Инго Экосистема объединяет цифровые сервисы и страховые продукты «Ингосстраха» с нестраховыми цифровыми сервисами и продуктами от партнеров компании в сегментах дом, авто, здоровье и путешествия. На цифровых платформах экосистемы клиенты смогут получить удобный доступ к сервисам во всех важных для семьи вопросах: страхование, авто, финансы, инвестиции, медицина, красота и здоровье и другие, которые будут регулярно дополняться на платформе. Благодаря сервисам экосистемы, клиенты могут сэкономить до 50% при покупке полисов, получить повышенный кэшбэк до 10% от суммы покупки и воспользоваться эксклюзивными и выгодными предложениями от партнеров экосистемы с выгодой до 30%. Все элементы экосистемы связаны между собой программой лояльности и единой валютой – это Ингорубль. При наполнении экосистемы партнерскими предложениями мы ориентировались на то, что будет интересно клиенту, поэтому в первую очередь опирались на те опции, в которых являемся экспертами - страхование авто, имущества, здоровья, а также опирались на обратную связь от клиента. Запустили клиентский опрос на предмет наиболее привлекательных для него сервисов и добавили их на витрину.

Суть проекта (не более 3600 знаков с пробелами)

Продукты и сервис типичны и быстро копируются конкурентами. Пролонгация полисов становится дороже с каждым годом. Низкая частота контактов с клиентами в страховом бизнесе мешает строить программы лояльности. С целью повышения частоты положительных контактов с клиентами, снижения негативных ощущений от наступления страховых случаев, повышению конкурентоспособности страховых продуктов, было принято решение создать Экосистему ИНГО.

Основу экосистемы составляют самые популярные категории: Дом, Авто, Здоровье и сервис Путешествия, они представлены в виде подписок и наполнены товарами и услугами, которые необходимы человеку ежедневно. Это скидки и сертификаты на доставку еды, рестораны, в магазины, аптеки, на услуги туроператоров, в отели, на товары и услуги для дома, обслуживание, ремонт авто, билеты на поезда и самолеты и прочее. благодаря экосистеме клиенты могут сэкономить до 50% при покупке полисов, получить повышенный кэшбэк до 10% от суммы покупки и воспользоваться выгодными предложениями от партнеров экосистемы с выгодой до 30%.

Клиенты могут оформить подписку на любую из категорий или подписку Плюс, которая объединяет предложения по всем категориям. Подписка стоит от 190 до 390 рублей/бонусов, стоимость зависит от выбранного пакета, а при наличии карты «Ингосстрах Бонус» - за 1 рубль/бонус на три месяца.

Все элементы экосистемы связаны между собой программой лояльности, в основе которой лежит карта «Ингосстрах Бонус» и единой валютой – это Ингорубль. «Ингосстрах Бонус» — это дебетовая карта, которая выпускается совместно с банком «СОЮЗ» и позволяет владельцам быстро накапливать баллы и оплачивать ими до 50% на страховые продукты, отели и билеты, на сертификаты от партнеров.

Отправной точкой трансформации послужило требования бизнеса привлечь новых клиентов в компанию и предоставить клиентам сервис с эксклюзивными предложениями на рынке, а также в основу лег клиентский опыт с низкой частотой контактов. Некоторые клиенты даже не знали, где они застрахованы. Дополнительно были запущены исследования на клиентов программы лояльности, откуда мы получили расширенную информацию о необходимости доработки системы и ее сервисов.

В рамках проекта были реализованы следующие инициативы: трансформирован сайт программы

лояльности и запуск нового сайта экосистемы, реализована бесшовная авторизация и регистрация пользователя, доработан личный кабинет клиента с возможностью просмотра истории операций: начисление и списание бонусных рублей, реализована единая система витрины, обновлен кобрендовый карточный банковский продукт Ингосстрах Бонус, реализовано автозаполнение полей для клиентов. Улучшать клиентский путь нам помогает и обратная связь от клиента, для этого на сайте интегрирован чат-бот – теперь с сайта клиент может перейти в телеграмм и задать свой вопрос или выпустить карту, создан единый электронный ящик, куда клиент может писать свои отзывы, задавать вопросы по работе сайта и прочее.

Вовлеченность сотрудников (не более 1800 знаков с пробелами)

Добиться успеха в запуске Инго экосистемы помогла слаженная работа команды.

- стратегические инициативы по развитию были подготовлены топ-менеджментом компании;
- расчет кейса и экономические перспективы проекта подготовлены бизнес-аналитиками экосистемы;
- разработка сайта, его техническая поддержка, интеграция с клиентами принадлежит ИТ разработчикам управления;
- отрисовка сайта, баннеров предложений реализовывалась дизайнерами команды;
- наполнение сайта эксклюзивными партнёрскими предложения осуществлялась отделом по работе с партнерами;
- подготовка договоров с партнерами внутри РФ и иностранными – юристами компании;
- коммуникация с клиентом, помощь в оформлении подписок, урегулирование жалоб, начисление баллов и обратная связь принадлежит отделу клиентского сервиса управления;
- маркетинговые коммуникации с клиентом проводились с поддержкой CRM – команды, маркетинга компании;
- выпуск дебетовых банковской карты – Ингосстрах бонус, доставка до клиента, контроль и начисление баллов за покупки помогают реализовывать коллеги дочерней компании Банка «СОЮЗ»;
- стажеры команды помогают анализировать спрос предложений у клиентов и формировать категории наиболее интересных предложений для молодежи.

Вся команда Управления развития экосистемы и несколько компаний группы (Банк Союз, Пони Экспресс, Сеть Клиник Будь Здоров, Ингосстрах Инвестиции, Ингосстрах Жизнь и Ингосстрах) вовлечены в проект.

Клиентоориентированность, способность слушать и слышать клиента (не более 1800 знаков с пробелами)

Мы обеспечиваем непрерывный клиентский опыт во всех точках касания и взаимодействия с помощью вспомогательных сервисов: чат-бот, колл-центр. Все сервисы работают в режиме 24/7/365 и охватывают все регионы России.

На регулярной основе запускаются исследования, которые помогает выявить все боли клиентов при использовании сервиса, удобство взаимодействия с сайтом, интерес к существующим партнерским офферам и пожелание к расширению категории предложений. На основании полученных данных выявляются лучшие практики и внедряются в экосистему.

Для удобства клиентов реализована возможность оформления подписки на пробный период 3

месяца всего за 1 Ингорубль. Для пользователей, оформивших карту Ингосстрах бонус, за счет компании, начисляются приветственные Ингорубли, на который клиент может приобрести сертификаты на услуги федеральных партнеров от 500 инго рублей. Накопить Инго валюту легко, достаточно совершать оплату картой Ингосстрах бонус или оплачивать ей страховку. Среди клиентов, которые активно пользуются программой, проводятся акции, в рамках которых могут быть начислены дополнительные Ингорубли, вручены книги с автографами известных авторов и многое другое.

ИТОГИ: какие были результаты? (не более 3600 знаков с пробелами)

В результате выросло число посещения на 13%, увеличилось в 4 раза время, проводимое клиентом на сайте, число обращений клиентов с ошибками по работе сайта уменьшилось. Запущенный сервис подписок помог увеличить вовлеченность пользователей к нашей системе, об этом свидетельствуют отзывы о программе на почту и в чат-бот.

Создание экосистемы позволило не только объединить компании группы «Ингосстраха» на одной цифровой платформе, но и улучшить экономические показатели за счет снижения риска и затрат на претензии, улучшить процесс андеррайтинга, сегментацию клиентов и индивидуальное ценообразование. Пролонгация полисов увеличилась на 8%, количество активных карт Ингосстрах Бонус выросло за год в 22 раза, количество продуктов на клиентов в два раза, NPS на 10%. При этом, наши клиенты получили возможность покупать полисы на более выгодных условиях.

В 2021 году наша программа (СПАО «Ингосстрах совместно с АО Банк «СОЮЗ») получила награду «Лучшая кообрендовая программа лояльности».

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Мы ежедневно получаем огромное количество положительных отзывов об Экосистеме Инго, что наши предложения помогают клиентам не только экономить на страховых полисах, но и получать выгодные и эксклюзивные предложения от партнеров. Цифровая Экосистема Инго уникальна для страхового рынка, так как не имеет аналогов такой успешной трансформации программ лояльности. Нам удалось из негативного опыта урегулирования убытка вывести отношения с клиентами на новый уровень – радость от общения со страховой компанией, что само по себе не типично.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА:

ФАМИЛИЯ	Коновалова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Екатерина
ДОЛЖНОСТЬ	Вице-президент по партнерским программам