«Ингосстрах» обновил процесс коммуникации с корпоративными клиентами при продлении договоров страхования. Теперь предложение о пролонгации приходит сразу в двух каналах – электронной почте и SMS, что помогает клиенту своевременно получить важную информацию.

Для клиента это означает более удобный и понятный сценарий продления договора. Дублирование уведомления в двух каналах повышает вероятность того, что сообщение будет замечено вовремя: компании не придется самостоятельно отслеживать срок действия договора или искать письмо среди других сообщений.

Ранее клиенты – юридические лица получали уведомления о необходимости продления договора только по электронной почте. Сообщения отправлялись из автоматизированной информационной системы (АИС). Новый процесс, запущенный в этом году, реализован на специализированной платформе и предусматривает одновременную отправку уведомлений по электронной почте и SMS.

«Цифровые инструменты являются важной частью развития корпоративного страхования: они позволяют не только автоматизировать внутренние процессы, но и повышать качество взаимодействия с клиентами. Для корпоративного бизнеса особенно важно, чтобы необходимые страховые решения и информация о договорах были доступны своевременно и без лишних действий со стороны клиента. Поэтому мы последовательно развиваем цифровые каналы и совершенствуем клиентские сценарии», – отмечает Людмила Шукалович, начальник управления цифровых продаж и проектного развития компании «Ингосстрах».

Новый формат коммуникации уже показал практический результат: показатель пролонгации договоров вырос на 7% по сравнению с прежним процессом уведомления. В дальнейшем «Ингосстрах» продолжит развивать цифровые инструменты и клиентские коммуникации, чтобы сделать взаимодействие с компанией еще более удобным и эффективным.

Википедия страхования, 02.09.2026 г.