

CDI CONF 2025



Быть в мире клиента: как CDI помогает АльфаСтрахование улучшать клиентский сервис опыт

🗣 Кирилл Гордеев

👤 Директор департамента клиентского сервиса

Какие тренды были с нами в 2024 году?

1

Социальная повестка

Возвращение человечности и социальных связей в коммуникацию

2

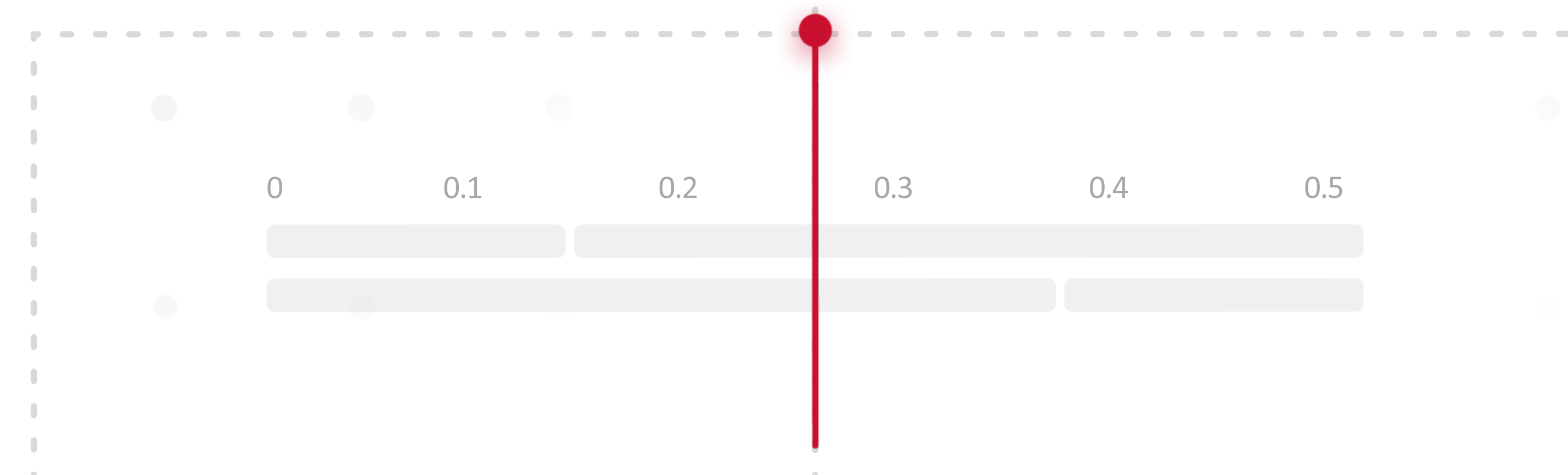
Технологическое давление

ИИ поставил под вопрос привычную жизнь и заставил по-новому взглянуть на место человека в мире

3

Куда пропала любовь?

Сейчас потребители как никогда нуждаются в заботе и качественном решении своих базовых запросов



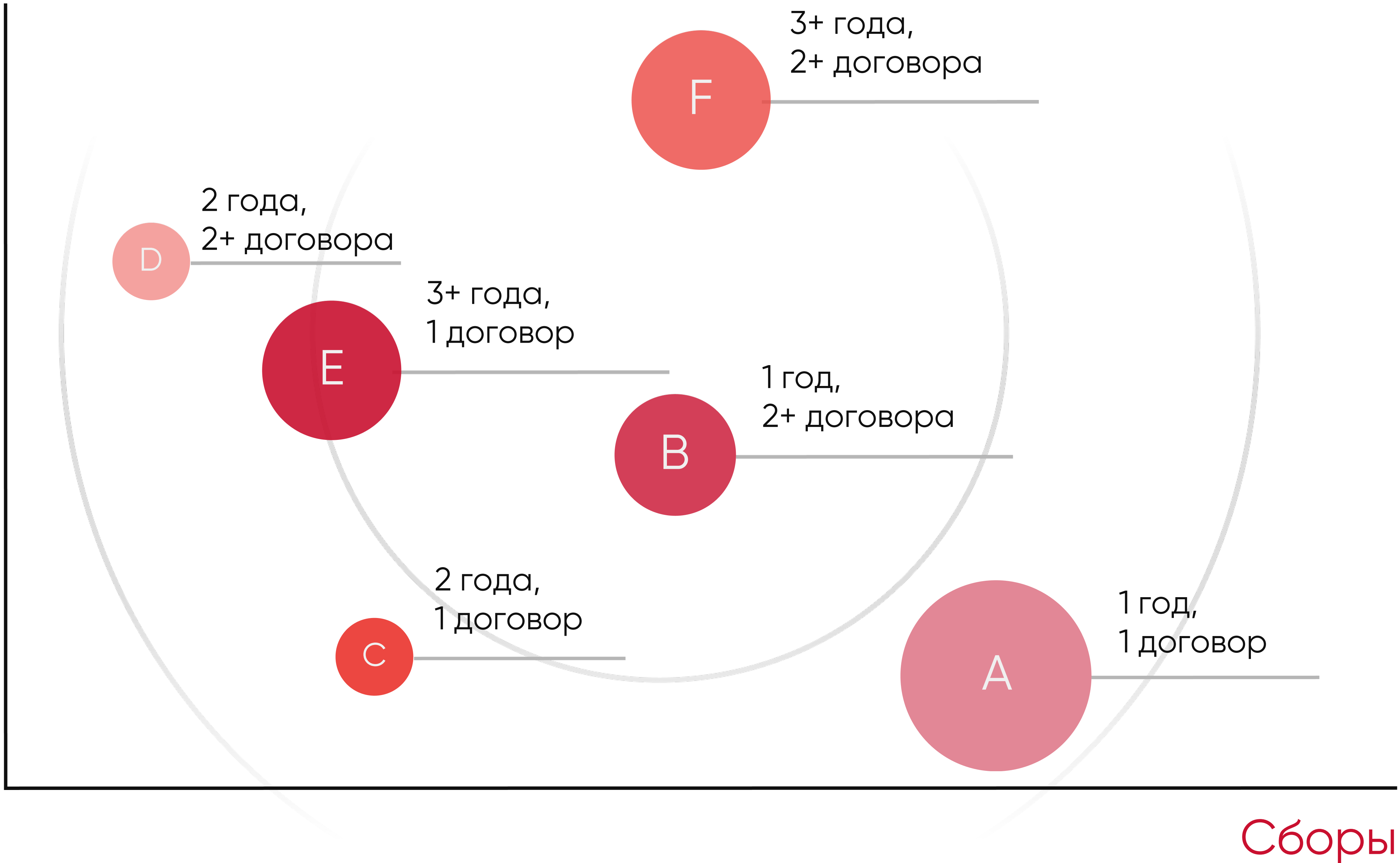
Мировой тренд — стратегия клиентоцентричности меняется на **стратегию максимальной экономии**

Сейчас потребители как никогда нуждаются в заботе и качественном решении своих базовых запросов



Уникальный клиент — от общего к частному

Прибыль



Электронные сервисы



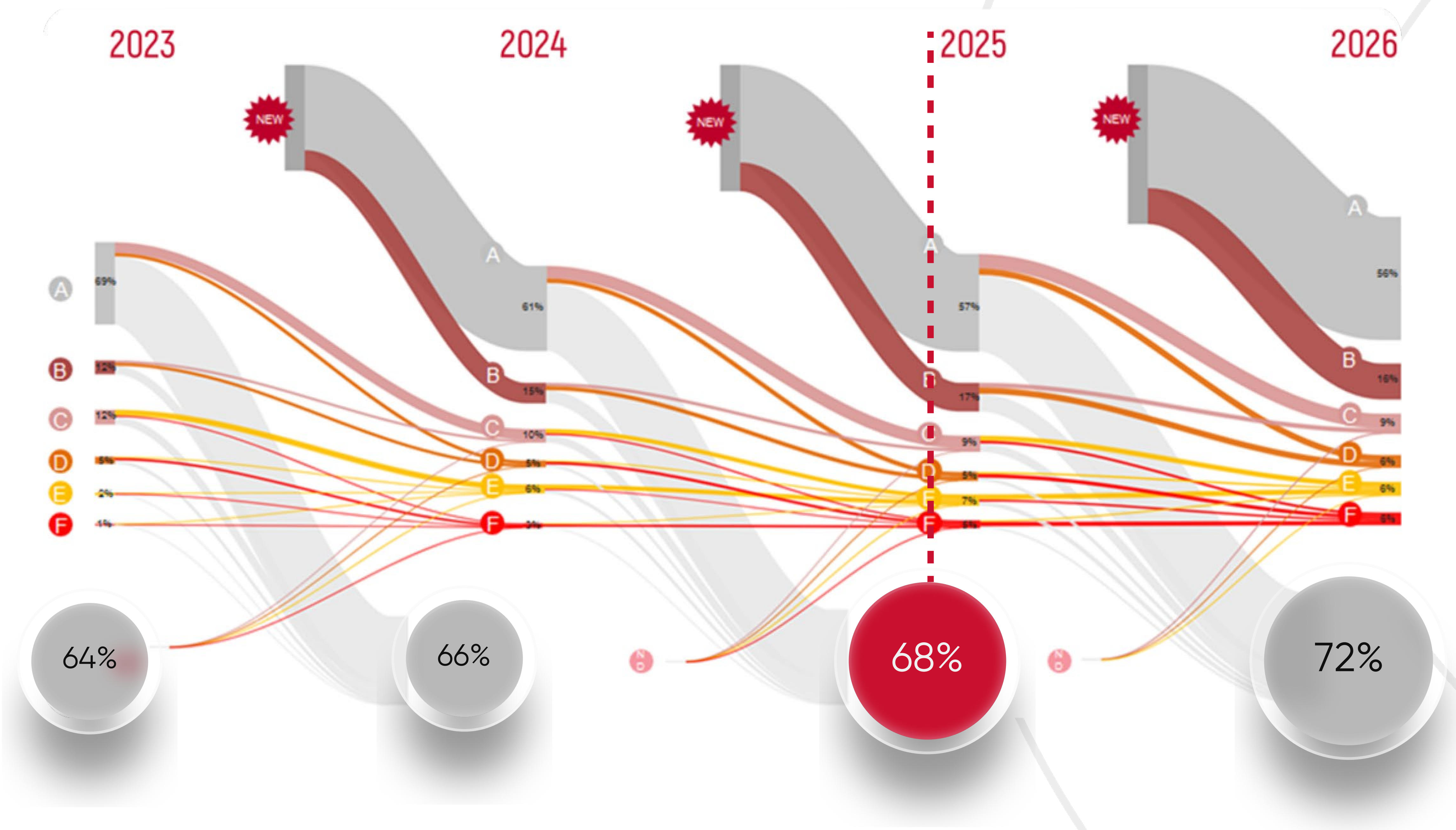
Персонализация



Инвестиции в нужные клиенту процессы

Х3 рост портфеля клиентов
20% клиентов с нами более 2 лет
и имеют более 2 продуктов

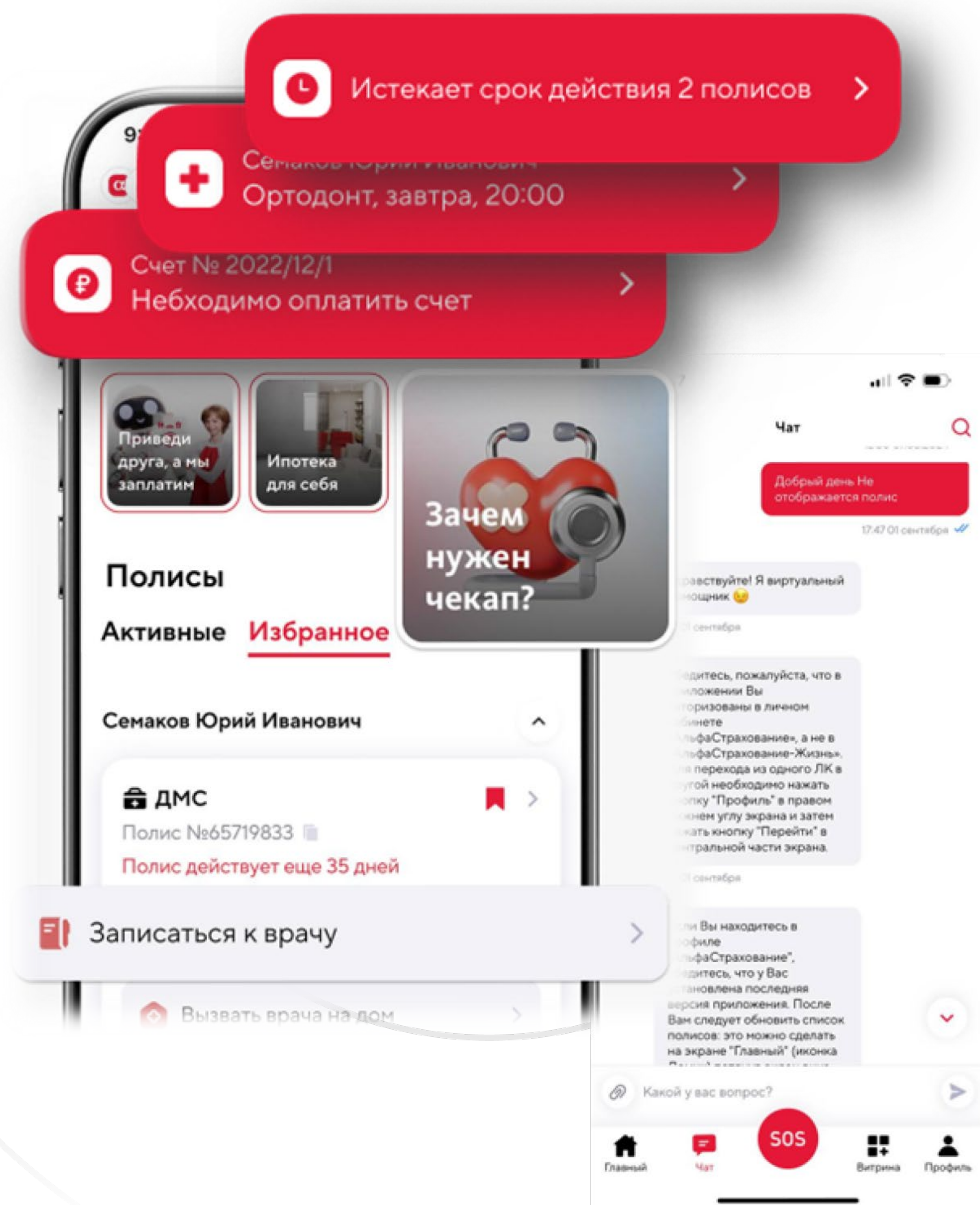
Уникальный клиент – цифры и аналитика



- Отток/Пролонгация Клиента
- Средний чек/Вовлеченность
- CJM трафик/Удовлетворенность/Лояльность

68% клиентов,
которые с компанией больше двух лет,
остаются с нами и далее
До 10% клиентов возвращаются к нам через год

Необходимые и полезные сервисы для клиента



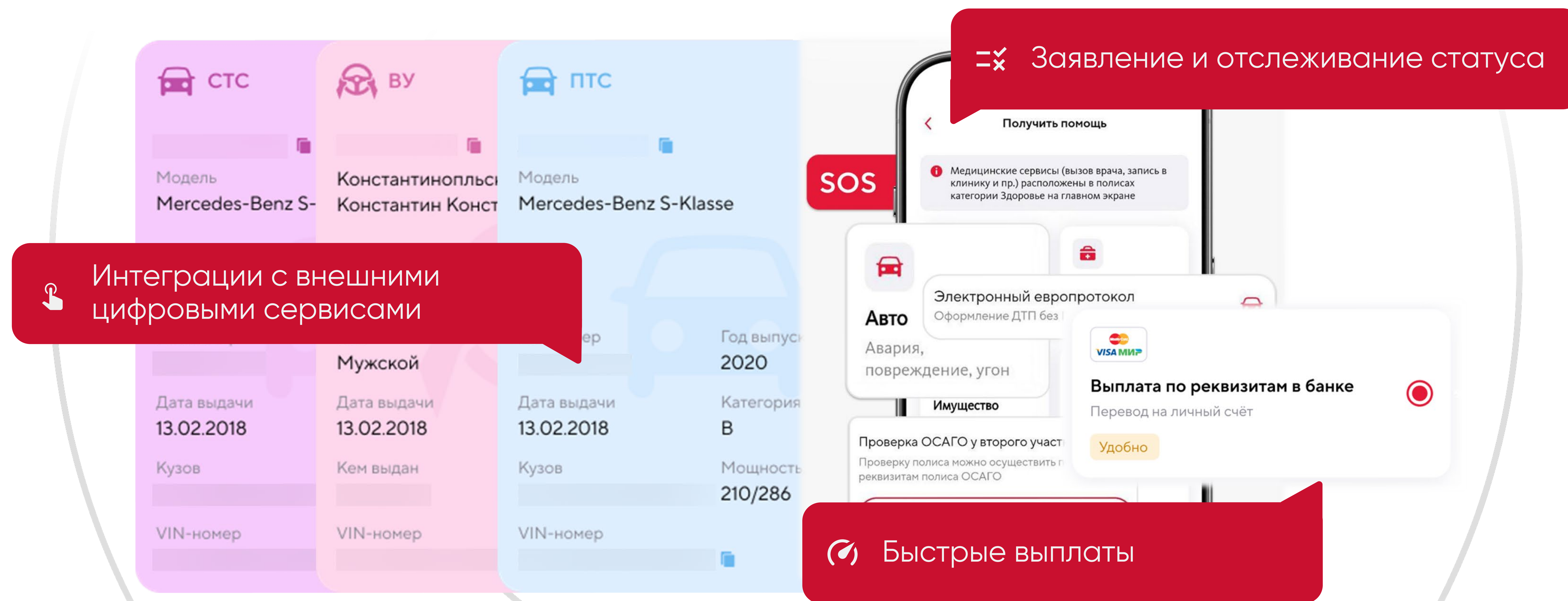
Персонализация
главного экрана

Отображение
и управление полисами

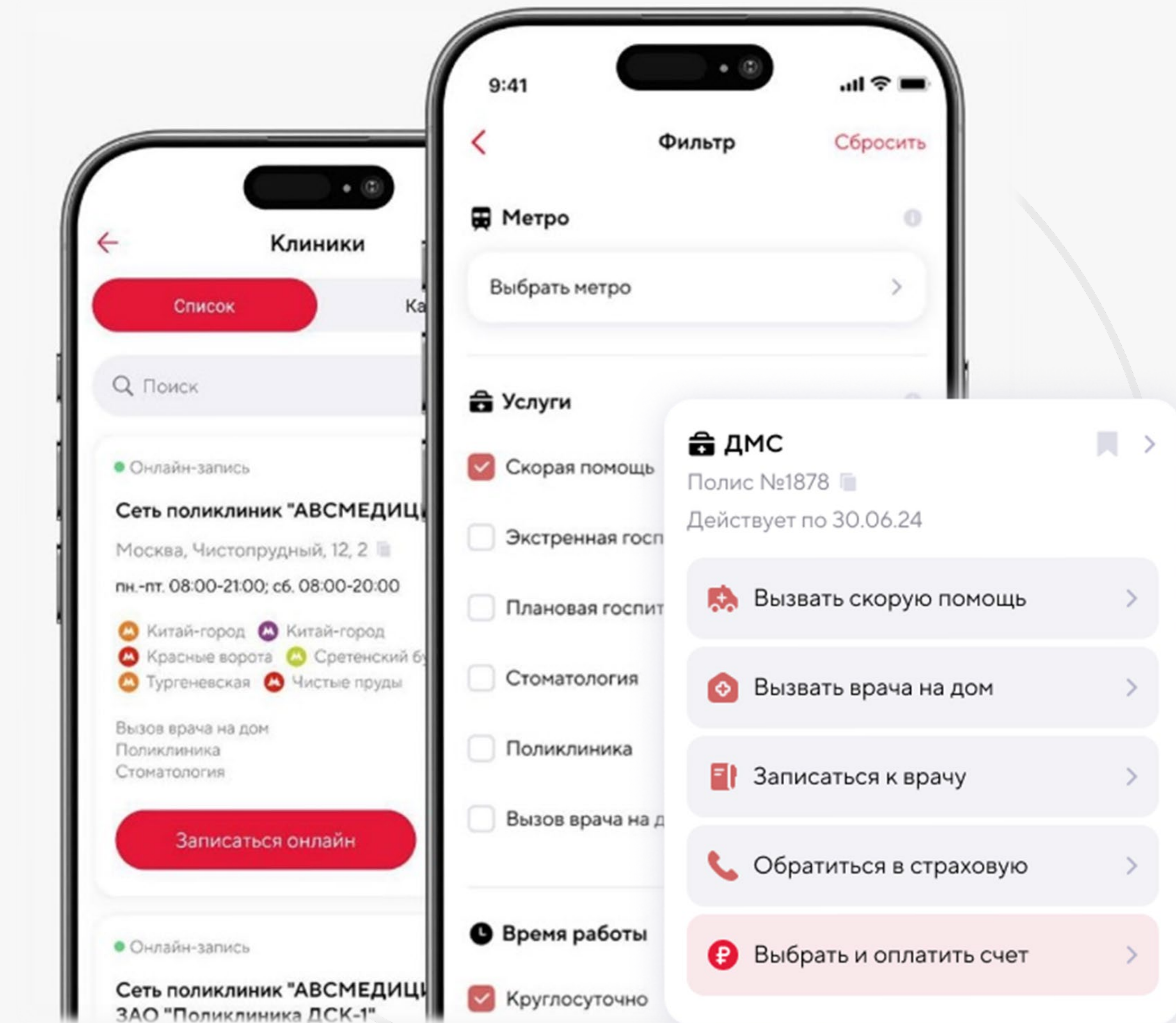
Покупка и
Пролонгация

Умный чат

Работа со страховыми событиями



Медицинские сервисы



Витрина лояльности



800+ тыс. клиентов с использованием баллов лояльности



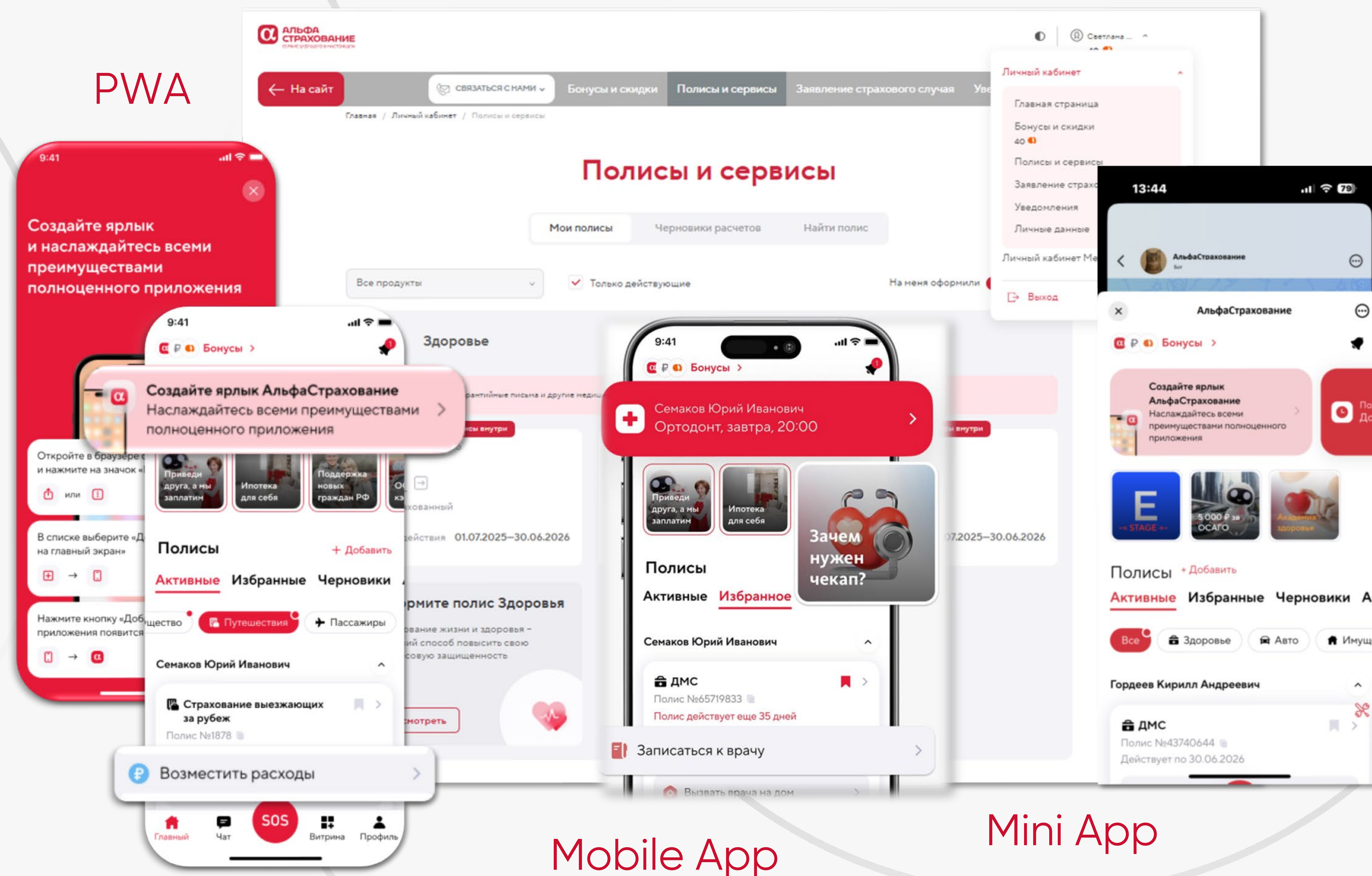
Использование баллов лояльности для оплаты полисов



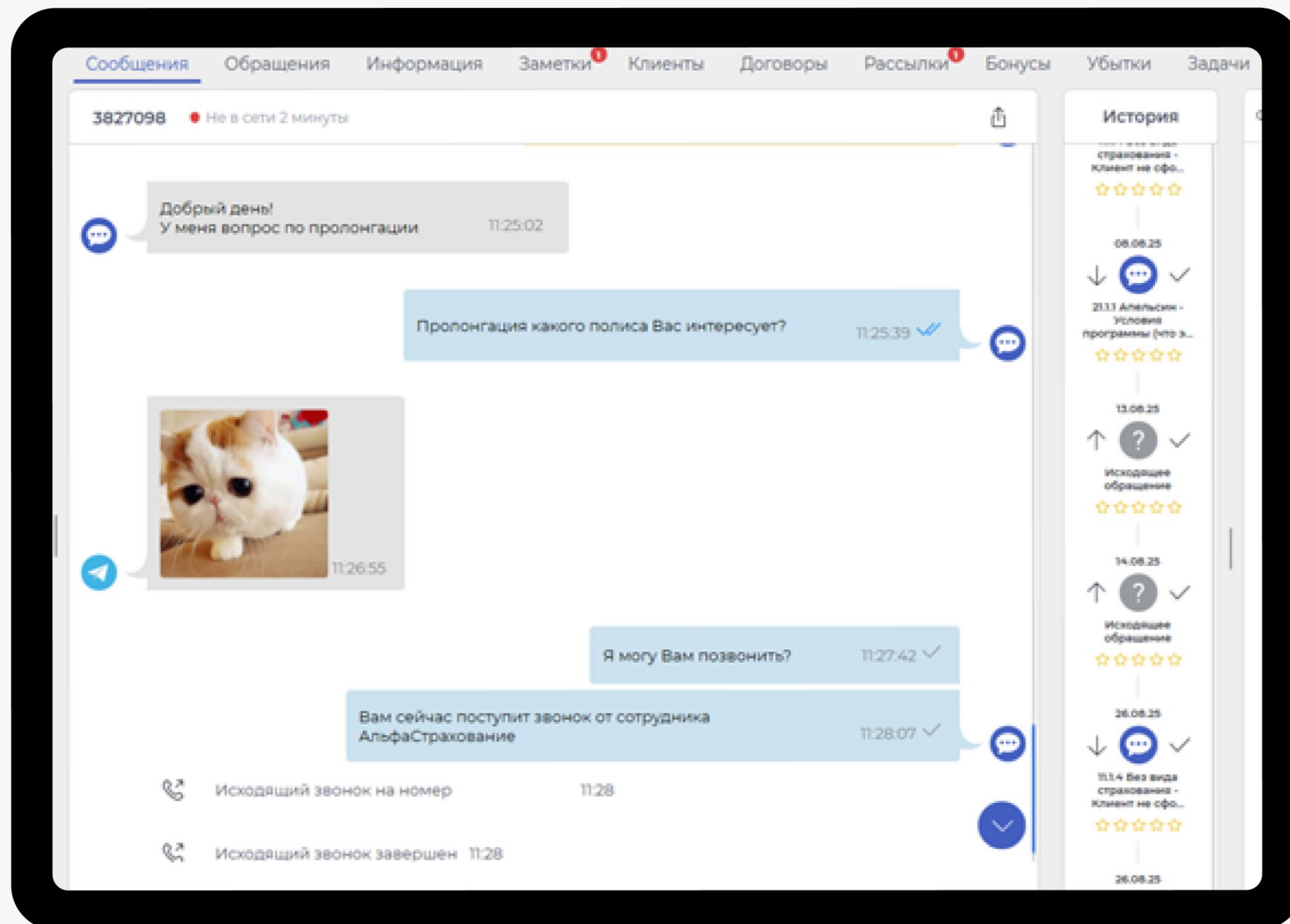
Вся лояльность в одном окне

Платформы

- Гиперперсонализация интерфейса
- Во всех доступных и удобных клиенту форматах
- Доступно даже в партнерских интерфейсах



Поддержка клиентов



Все клиентские данные и вся история по всем каналам под рукой



Пуш перед звонком



История переписки в чате даже в неавторизованном режиме



Co-pilot для специалиста поддержки



Использование бота не более 15%



87 миллионов писем в год
25% Открытие
0,3% отписки

Технологическое лидерство

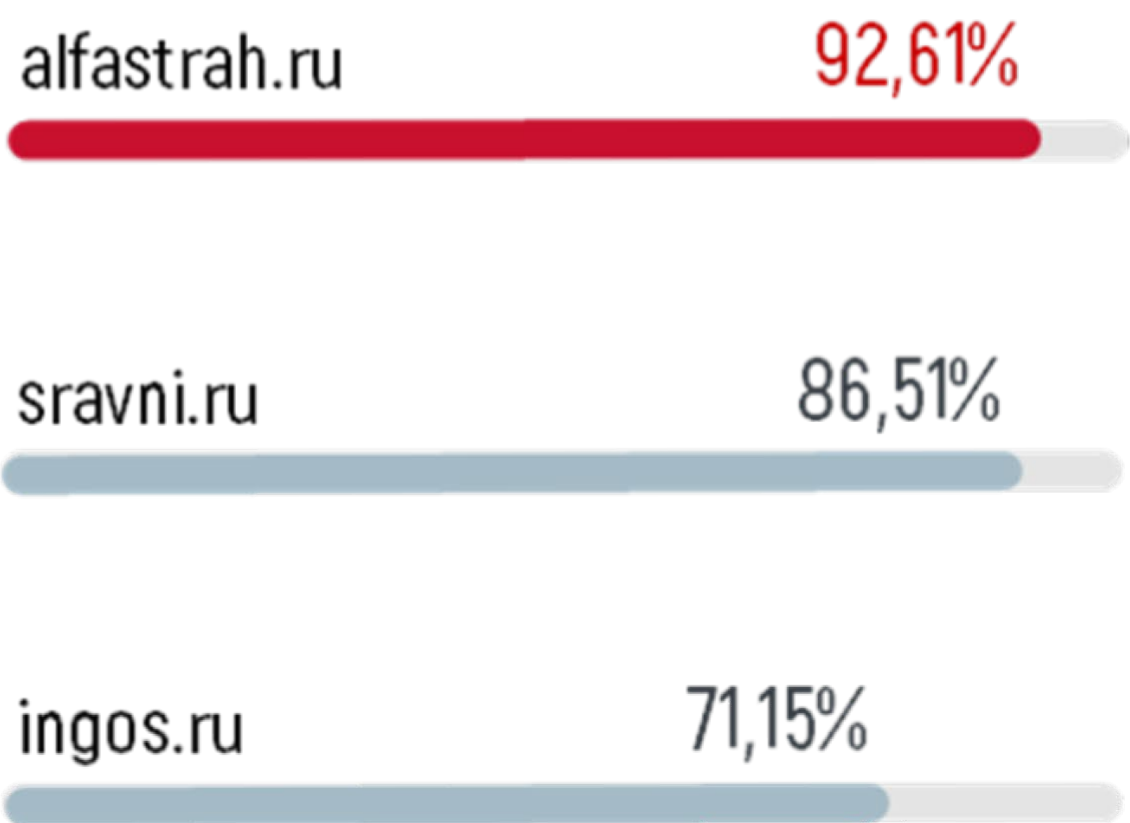
Naumen Insurance Contact Center Rank (#1)



Рейтинг цифровой зрелости SDI360 (#1)



Рейтинг Ашманова (#1)



Рейтинг Marksw Webb (#1)

ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ В БАЛЛАХ			
Место	Название компании	Оценка	
		Android	iOS
1	АльфаСтрахование	71,6	72,3
2	Ингосстрах	61,2	65,2
3	СОГАЗ	48,6	21,4
4	ВСК	48,1	48,5
5	Т-Страхование	45,2	42,1
6	Согласие	32,2	32,1
7	Ренессанс	30,8	37,1

CDI CONF 2025



Спасибо
за внимание!

📞 Кирилл Гордеев

✉ GordeevKA@alfastrah.ru