

РОСГОССТРАХ

Робот или человек:

с кем готовы говорить
клиенты страховых
компаний



Зачем клиенту говорить со страховой компанией?

Обычные вопросы

Купить

Продлить

Что-то поменять в полисе
или в своих данных

Узнать, что купил

урегулировать
страховой случай



Стрессовые вопросы

Вернуть деньги

Узнать откуда у меня
этот полис

Нужна помощь
не по страховке

Пожаловаться

Поугрожать
регулятором

Как это уже работает?

Финансовый стартап Klarna из Швеции с помпой сократил штат сотрудников на 22% в течение 2024 года в преддверии давно обещанной революции ИИ.

Они уволили **700 человек**, заменив их ИИ-ассистентами.

Ожидали, что это даст
\$40 млн экономии в год.

Как хочет говорить клиент

Просто
спросить

чат

Жалоба

форма на сайте

В стрессовой
ситуации

телефон

Что важно клиенту?

В обычных ситуациях:

получить развернутый ответ
и лучше, чтобы можно было его
потом перечитать или переслать

В стрессе:

быть уверенным, что его слышат

78%

клиентов РГС, которые
обращаются по стрессовым
вопросам готовы ждать
более 360 сек, лишь бы поговорить



52%

компаний сожалеют
о замене людей на ИИ

Год спустя, финансовый стартап Klarna резко изменил свою стратегию, объявив о «масштабном наборе сотрудников», чтобы вернуть всех этих «мясных мешков» к работе. Оказалось, **качество обслуживания за несколько месяцев снизилось слишком сильно.**

Весь этот маленький манёвр по увольнению-найму, включая компенсации уволенным (в среднем \$8160 на каждого, за 4 месяца) и затраты на повторное обучение, **обошелся компании минимум в \$15 млн. При этом ожидаемой экономии так и не вышло.**

Что важно компании?

Довольный клиент

Пока что это

- Не важно кто, лишь бы ответил на мой вопрос с 1 раза

Экономически выгодное обслуживание

Пока что это

- Оператор в чате
- Оператор по телефону

Почему оператор ПОКА выигрывает у бота?

Для клиентской базы от 6 млн. активных клиентов

Чтобы бот заработал с FCR 90

Расходы в десятках млн. руб.
на запуск и поддержку, но потом
увольнение операторов

- Железо
- ПО
- Обучение AI
- Автоматизация

Чтобы заработал оператор с FCR 90

до 20 млн. руб в год, включая ФОТ

- Рекрутинг
- Обучение
- Адаптация
- Частичная автоматизация

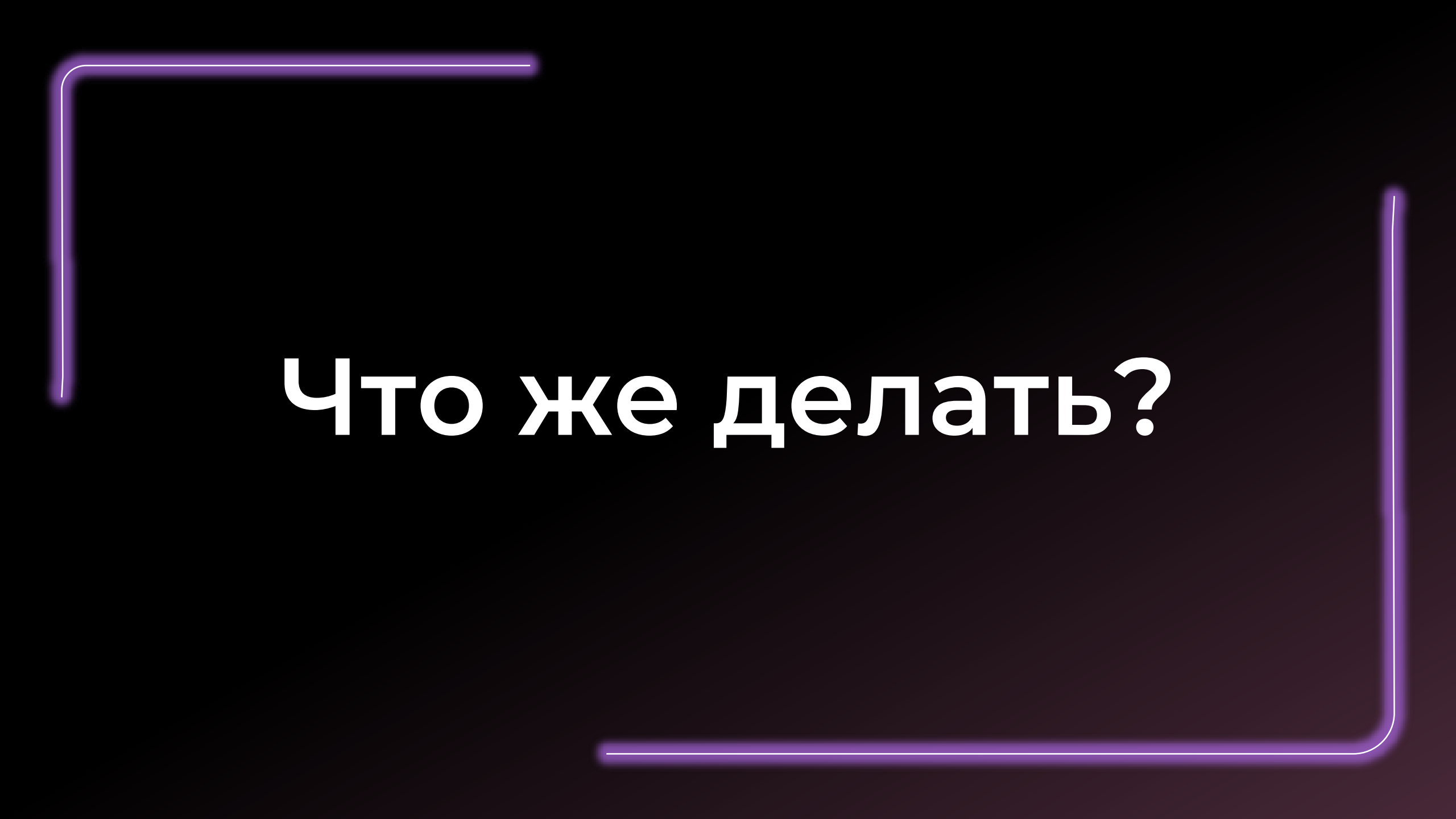
Боты «уволят» людей?



65-летняя Кэтрин Салливан обрабатывала запросы клиентов в банке Commonwealth Bank. Она рассказала изданию The Sun, как поддерживала внедрение новых технологий для улучшения сервиса. **Это привело к росту прибыли.**

Последней рабочей задачей, которая поступала Салливан, было написать и протестировать ответы для системы искусственного интеллекта Bumblebee.

Она справилась и после этого **получила новость о своём сокращении.** ИИ не справился с наплывом клиентов, поэтому банк предложил некоторым уволенным сотрудникам вернуться на свои должности. Кэтрин отказалась.



Что же делать?

Люди – это помощники других людей и учителя для ботов

Обычные вопросы

- Купить
- Продлить
- Что-то поменять в полисе или в своих данных
- Узнать, что купил
- Урегулировать страховой случай



Нейро - Анна

Стрессовые вопросы

- Вернуть деньги
- Узнать откуда у меня этот полис
- Нужна помощь не по страховке
- Пожаловаться
- Поугрожать регулятором

Анна