

РОСГОССТРАХ

ИИ-инструменты повышения качества обслуживания

Декабрь 2025



Я голосовой помощник...

РОСГОССТРАХ



Оптимизируем нагрузку

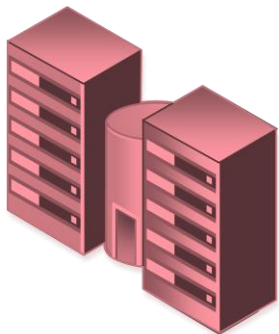
Снижаем звонки

У нас классные
селф-сервисы!



Я по 10 раз задаю вопрос и
получаю ответ не на свой
вопрос, дайте оператора!!!

Как использовать ИИ в бэке и повысить качество

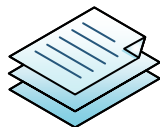
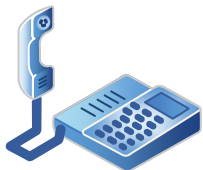


Использование ИИ в обслуживании

Как же использовать ИИ при обслуживании клиентов без потери качества?



1. Понять, что умеет ИИ и как его использовать
2. Самостоятельно придумать, как эти умения направить в нужно русло, что бы получить результат, который нужен ИМЕННО вам.
3. Никто не знает специфику вашего КЦ и ваши процессы лучше вас, ни один вендор не предложит вам идеи, которые закроют ваши потребности.



Роботизированный IVR

РОСГОССТРАХ

Запустить
бота для
уточнения
вопроса
клиента с
целью
корректной
навигации
звонка

92%

Корректность
распознавания

6 FTE

Позволило снизить
потребность



Сокращение переводов клиента
с линии на линию

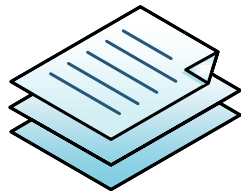
Автоматическая фиксация тематики

РОСГОССТРАХ

Внедрить
автоматическое
определение
тематики
обращения

91%

Корректность
распознавания



5%

Снижение АНТ

Повышение доступности КЦ

Повышение FCR



Запустить
анализ причин
повторных
звонков в
разрезе всего
КЦ и локальных
звонков.

Мгновенное
реагирование.

4 п.п. повышен FCR

Снижение риска повторных
ситуаций необходимости звонить
по несколько раз.

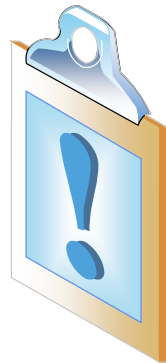
Feedback клиентам с
множественными обращениями

Определение ключевых триггеров

РОСГОССТРАХ

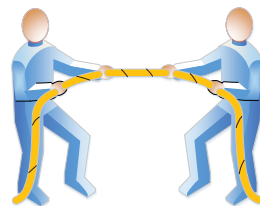
Включить
мгновенное
оповещение по
ключевым
словами,
важным именно
вам.

**ЦБ, Надзор,
РСА, суд, РКН**



Снижение риска жалоб в
надзорные органы и публичные
площадки.
Feedback клиентам. Sorry бонус.

Анализ обратной связи не по оценкам CSI, а выводам



Запустить
регулярную
аналитику причин
недовольства
клиентов.
Важно! Аналитике
подлежат все
звонки, даже те, что
обслужены роботом!

Адекватное реагирование на критику, если процесс/робот действительно не закрывает вопрос клиента – корректировка.

Обратная связь клиенту,
повышение лояльности.

А что если?!

Разработать и запустить анализ поведения клиентов по итогам звонков и чатов, которые привели к жалобам?

Позволит понять вероятность риска потенциального негатива от клиентов.

Проактивно решать такие кейсы ДО жалобы.

РОСГОССТРАХ



Повышение
удовлетворенности
клиентов

Снижение риска жалоб
клиентов

Непрерывное улучшение
процессов

РОСГОССТРАХ



10 **СТО ЛЕТ
ВМЕСТЕ
СО СТРАНОЙ**