

РОСГОССТРАХ

ИИ-инструменты повышения качества обслуживания

Декабрь 2025



Я голосовой помощник...

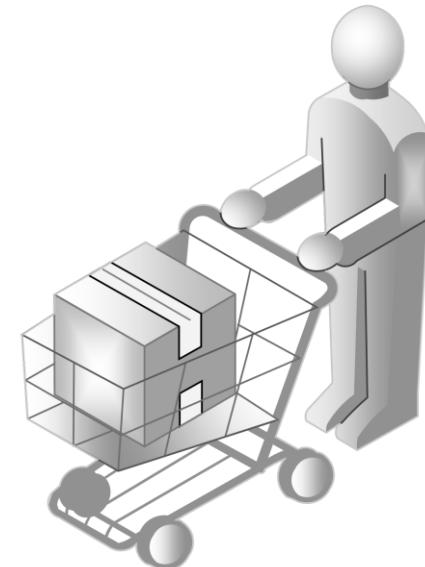
РОСГОССТРАХ



Оптимизируем нагрузку

Снижаем звонки

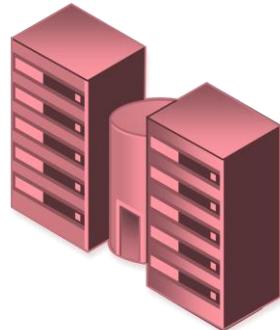
У нас классные
сэлф-сервисы!



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

Как использовать ИИ в бэке и повысить качество

РОСГОССТРАХ



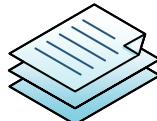
Использование ИИ в обслуживании

РОСГОССТРАХ

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 нужное 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
робота для
уточнения
вопроса
клиента с
целью
корректной
навигации
звонка

92%

Корректность
распознавания

6 FTE

Позволило снизить
потребность



**Сокращение переводов клиента
с линии на линию**

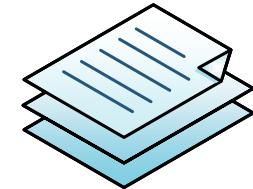
Автоматическая фиксация тематики

РОСГОССТРАХ

Внедрить
автоматическое
определение
тематики
обращения

91%

Корректность
распознавания



5%

Снижение АНТ

Повышение доступности КЦ



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.

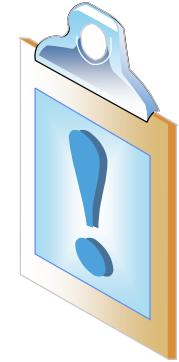
Feedback клиентам с
множественными обращениями

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

РОСГОССТРАХ

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?!

РОСГОССТРАХ

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

Позволит понять
вероятность риска
потенциального негатива
от клиентов.

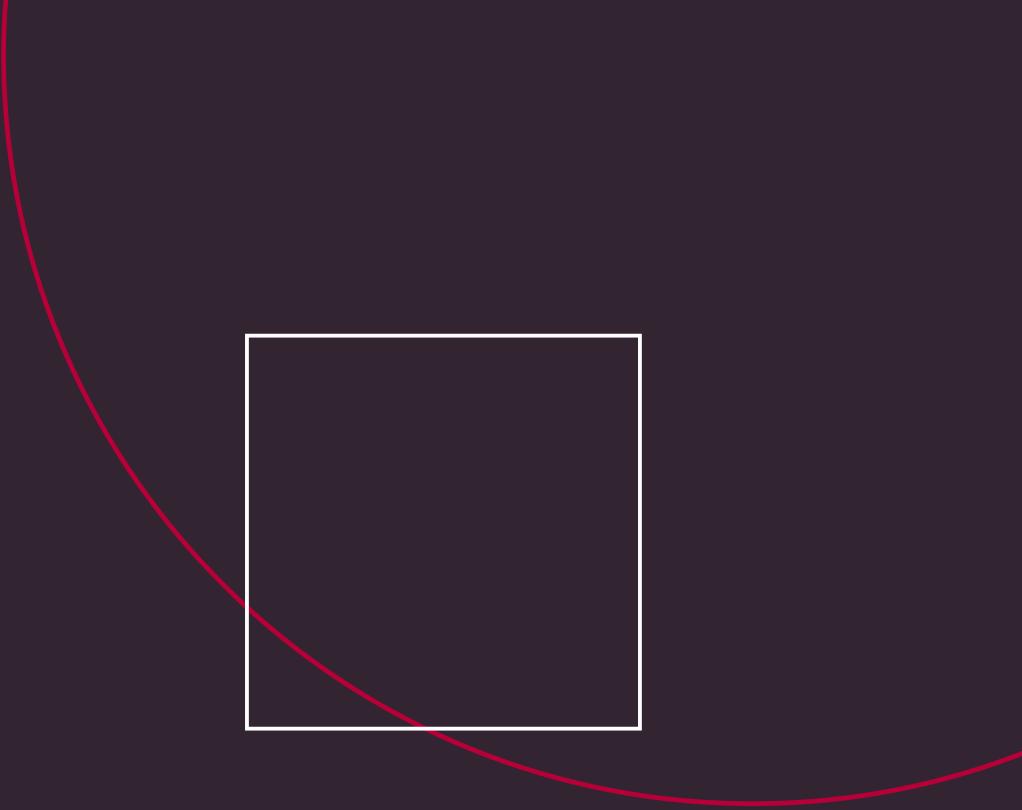
Проактивно решать такие
кейсы ДО жалобы.

Повышение
удовлетворенности
клиентов

Снижение риска жалоб
клиентов

Непрерывное улучшение
процессов





РОСГОССТРАХ

100
СТО ЛЕТ
ВМЕСТЕ
СО СТРАНОЙ