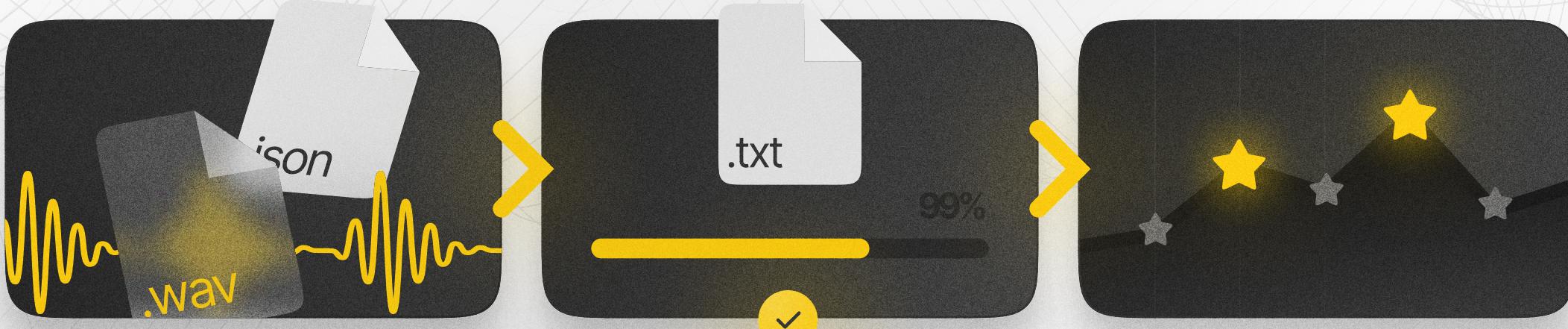


ИИ ассистенты в обслуживании клиентов: опыт трансформации бизнеса



О компании

Финтех/иншуртех

компания занимающаяся
работой с заемщиками
в части удержания
от отказа по страховым
и иным комиссионным
продуктам



Аудитория

Клиенты, оформившие кредит
со страховкой



На рынке
более 7 лет

Обслуживаем

Несколько продуктовых
линеек Альфа Банк, МТС,
ОТП, ПСБ, Росгосстрах
Жизнь

Клиентский путь

Путь клиента



Клиент оформил
страхование и хочет
его расторгнуть/
отключить



До 85% клиентов попадают на удержание

Показатели эффективности

Период	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Количество обращений	32 288	69 866	185 507	315 455	420 903	429 263
Конверсия			25 - 41 %			
Сохранено премий				Более 18,1 млрд. рублей		

Проблематика и вызовы

В 2023 году перед компанией встали вызовы:

- 01 Сокращение издержек за счет перевода стандартных коммуникаций в ИИ системы
- 02 Контроль коммуникаций, который бы охватывал 100% коммуникаций
- 03 Сокращение ошибок и жалоб при коммуникации с клиентами

Для решения этих задач было принято решение о доработке ключевой информационной системы путем внедрения ИИ модулей

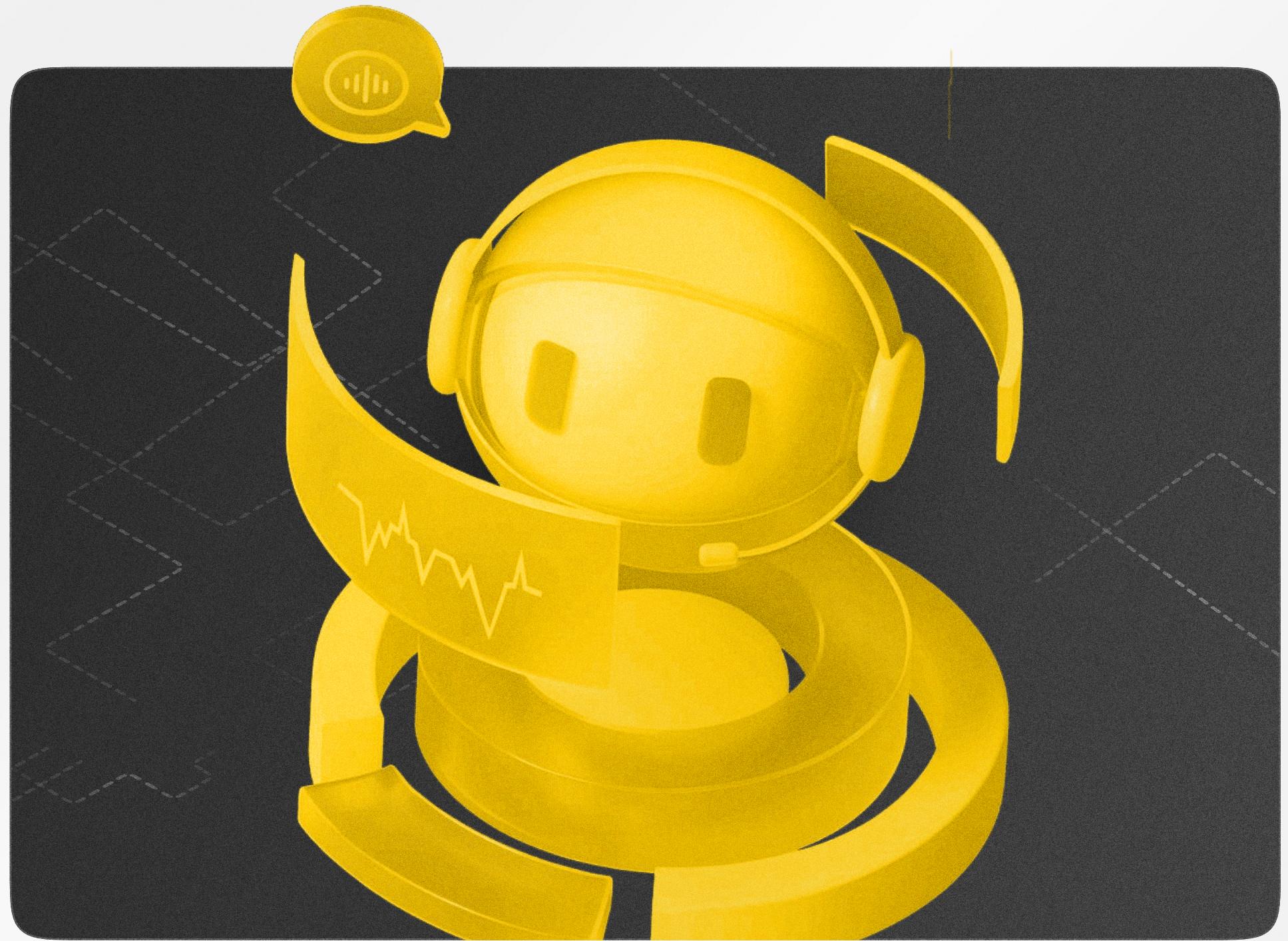


Схема работы



Обращение №XXXXXXX



Входящая информация

Звонок от 8 965 159 6670

Номер телефона клиента

8 965 159 6670

Количество звонков За сегодня Всего

0 621

Группа [REDACTED]

^ Информация от бота

Фамилия Агеева

Имя Анастасия

Отчество [REDACTED]

Дата рождения 04.09.1999

Номер телефона 8 965 159 6670

Поиск

Номер 7965 159 6670

Группа [REDACTED]

Длительность 00:38

Статус Активный

 Завершить вызовВходящий вызов 

Статус ручной проверки: • Подтверждено↻ Перезапустить оценку LLM↻ Перезапустить транскрибацию

Описание	Максимум	Баллы LLM 🕒	Баллы 🕒	Рассуждения LLM 🕒	Комментарий 🕒
Итоговый бал	100	90.5	94.0	-	-
➤ Подготовка к диалогу	2	1	1	-	-
▼ Как консультант удерживал клиента	42	35	37.0	-	-
				Причина отказа: Дорого	
① ⌚ Консультант выяснил причину отказа	3	3	3 🕒	Оператор задал уточняющий вопрос о причине отказа сразу после обращения клиента (02:51-02:58), что соответствует активному выяснению причины. Клиент в ответ говорит: "я закрываю кредит раньше... мне это уже не поэтому я не хочу переплачивать за эту страховку" (08:24-08:35). Эта фраза напрямую соответствует примеру из #IMPORTANT EXAMPLES, где клиент говорит о планах по досрочному погашению. Даже если клиент ранее упомянул отсутствие информации о стоимости, он сам объяснил, что истинная причина — досрочное погашение и нежелание переплачивать за ненужный срок. Оператор, таким образом, понял и получил подтверждение истинной причины.	дорого (50% от суммы кредита) 🕒
① ⌚ Консультант задает открытые и уточняющие вопросы клиенту о причине отказа и на протяжении всего диалога	10	10	5.0 🕒	<p>● Оценка 10 баллов выставлена в соответствии с критерием шкалы: наличие 2 открытых вопросов о причине отказа и 2 открытых вопросы в ходе диалога, заданных в разных блоках.</p> <p>◆ Открытые вопросы о причине отказа (2 шт.) заданы в начале диалога — соответствуют блоку <i>Приветствие, выявление причины отказа</i>. Оба вопроса побуждают клиента к развернутому ответу о мотивации отказа.</p> <p>◆ Открытые вопросы по ходу диалога (2 шт.) зафиксированы в двух разных блоках: один — в блоке <i>Законодательные аргументы</i> (связан с финансовыми последствиями), второй — в блоке <i>Прочие блоки скрипта (важность)</i> (о дополнительных последствиях для семьи и будущих отношений с банком). Это соответствует требованию задавать по одному открытому вопросу в разных блоках.</p> <p>◆ Ни один из открытых вопросов не дублируется между категориями — соблюдено главное правило о разделении по назначению.</p> <p>◆ Формулировки вопросов соответствуют примерам из списка <i>Открытые вопросы</i>, а не попадают под исключения: Перечисли открытые вопросы с таймстемпами (не о причине отказа):</p> <p>◆ 08:30-09:38 — "Если вы кредит хотите раньше закрыть, почему не используете текущую низкую нагрузку для погашения тела кредита?" (по сути: почему погашает кредит раньше, но отказывается от выгодных условий?) — открытый вопрос в блоке <i>Законодательные аргументы</i>, касается логики финансового поведения.</p> <p>◆ 23:40-25:13 — "Как вы считаете, как отсутствие страхования повлияет на вашу будущую кредитную историю и лояльность банка к вам?" (по сути: какие ожидания у клиента по поводу последствий для будущих кредитов?) — открытый вопрос в блоке <i>Прочие блоки скрипта (loyality)</i>.</p> <p>Перечисли открытые вопросы о причине отказа:</p> <p>◆ 02:51-02:58 — "В связи с чем решили расторгнуть договор после уже согласования с банком?" — явный открытый вопрос, клиент отвечает развернуто (не видел сумму, два договора), что вписывается в примеры из #ОТКРЫТЫЕ ВОПРОСЫ.</p> <p>◆ 10:20-10:28 — "Александр Александрович, вам кто-нибудь предлагал отказ от страхования со стороны третьих лиц?" — задает запрос на развернутое пояснение, клиент подробно рассказывает о звонках, их количестве и своих действиях (в блоке <i>Приветствие, выявление причины отказа</i>, косвенно помогает выявить истинную причину отказа — самостоятельное решение).</p> <p>Не засчитано:</p> <p>◆ 07:49-07:55 — "Скажите, а вы по сроку когда планируете закрытие этого кредита?" — формально вопрос с просьбой назвать срок, но на него можно ответить кратко (как и сделал клиент). Не требует объяснения мотивации, потому не считается открытым.</p> <p>◆ 03:46-03:52 — "То есть, знаете что у вас увеличивается процентная ставка на 20 пунктов." — реплика-уточнение, не вопрос, без знака "?" и не побуждает к развернутому ответу.</p> <p>◆ 15:50-15:56 — "Так, по содержанию договора вопросы есть какие-либо у вас?" — закрытый вопрос (можно ответить</p>	Вы не видели стоимость на этапе оформления? Вы кредитом собираетесь пользоваться? Можно: почему вы решили, что при отказе от страхования сэкономите? Что думаете, на счет увеличения ставки на 20 пунктов? Открытый вопрос после калькулятора, 12:23 мин. был задан открытый вопрос про СС, но Алина не остановилась дать возможность ответить клиенту, а продолжила далее озвучивать наполнение программы (вопрос не засчитан). Открытый вопрос после отзыва. "В связи с чем решили расторгнуть договор после уже согласования с банком?" — стандартный вопрос по выявлению причины, его не засчитываем, как открытый уточняющий о причине отказа.

База знаний

FAQ Карточка обращения История обращений Профили Действия на IVR Скрипты Диалог Чеклист Калькуляторы

Вариант чеклиста

Чек-лист 2025



Перезапустить оценку LLM

Перезапустить транскрибацию

Статус ручной проверки: • Новый

Взять в работу

Описание	Максимум	Баллы LLM	Баллы	Рассуждения LLM	Комментарий
Итоговый бал	100	42.5	42.5	-	-
➤ Подготовка к диалогу	2	1	1	-	-
➤ Как консультант удерживал клиента	42	19.0	19.0	-	-
➤ Как и какие аргументы использовал консультант	35	19.0	19.0	-	-
➤ CRM и Порядок расторжения	13	1.5	1.5	-	-
➤ Консультант в диалоге	8	2	2	-	-

3951304

26.11.2025 18:03

26.11.2025 22:08

27.11.2025 04:24

• Новый

• Отработка

Малыгина М.К.

Альфа-Банк



Глубокая аналитика

Существуют различные **факторы**, значимо влияющие на:

- **Отказ от финансового продукта**
- **Удовлетворенность клиента коммуникаций**

Мы назвали их **“Красные линии”**.

В “ручном” режиме такие факторы выявить не представляется возможным, поэтому мы разработали модуль, который анализирует весь массив диалогов с учетом известного нам результата.

При помощи нашей системы мы смогли выделить более 160 факторов и использовать полученные знания в нашей работе в виде рекомендаций консультантам – чего им следует избегать, что, в свою очередь это приводит к повышению процента удержания.

Чтобы оценивать влияние рекомендаций на результат, мы проводим А/Б тесты с разными группами консультантов.

Операторская тактика чрезмерного убеждения через риски

Сотрудник некорректно перечисляет риски, используя их как инструмент давления. Угрожающая подача информации, направленная на манипуляцию, попадает в критерии «красной линии»

Операторская тактика использования абсурдных сценариев

Сотрудник приводит чрезмерно драматичные, гиперболизированные или откровенно абсурдные примеры (например, о потере имущества, банкротстве, продаже квартиры), что является недопустимым способом воздействия.

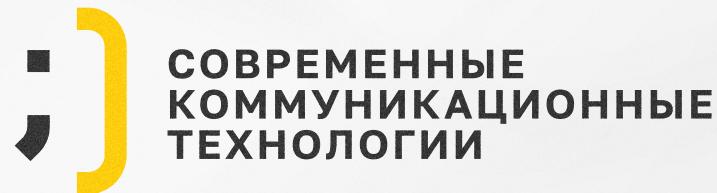
Операторская потеря контроля

Сотрудник не удерживает структуру диалога, реагирует эмоционально, вступает в конфликт с клиентом или прекращает следование сценарию. Подобная потеря самообладания квалифицируется как красная линия.

In-house продукт стал внешним!

- Сокращена на 40% нагрузка на консультантов идентификации. Целевой показатель к середине 2026 года - 80%
- 100% коммуникаций проходят автоматизированный контроль
- 100% коммуникаций анализируются. В автоматическом режиме выделяются факторы, влияющие на результат коммуникаций, формируются рекомендации об изменении стандартов
- Компания СКТ является резидентом "Сколково"
- Программное обеспечение зарегистрировано в Минцифры России





Благодарю за внимание

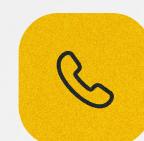
Алексей Хохлов
технический директор ООО "СКТ"



<https://new-comm.ru>



hohlov@new-comm.ru



+7 985 710 2333