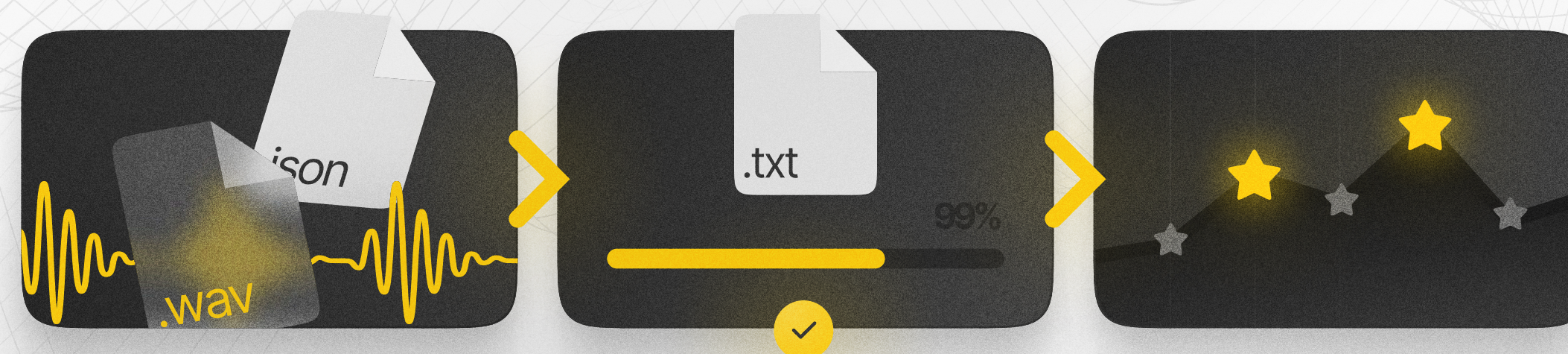


ИИ ассистенты в обслуживании клиентов: опыт трансформации бизнеса



О компании

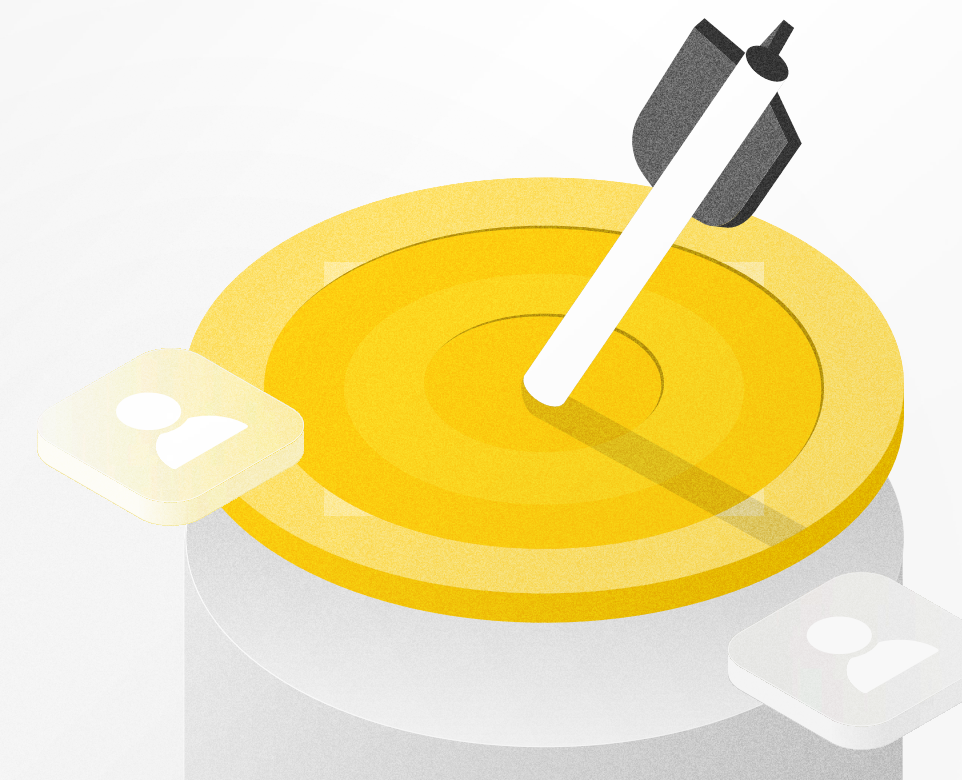
Финтех/иншуртех

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



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

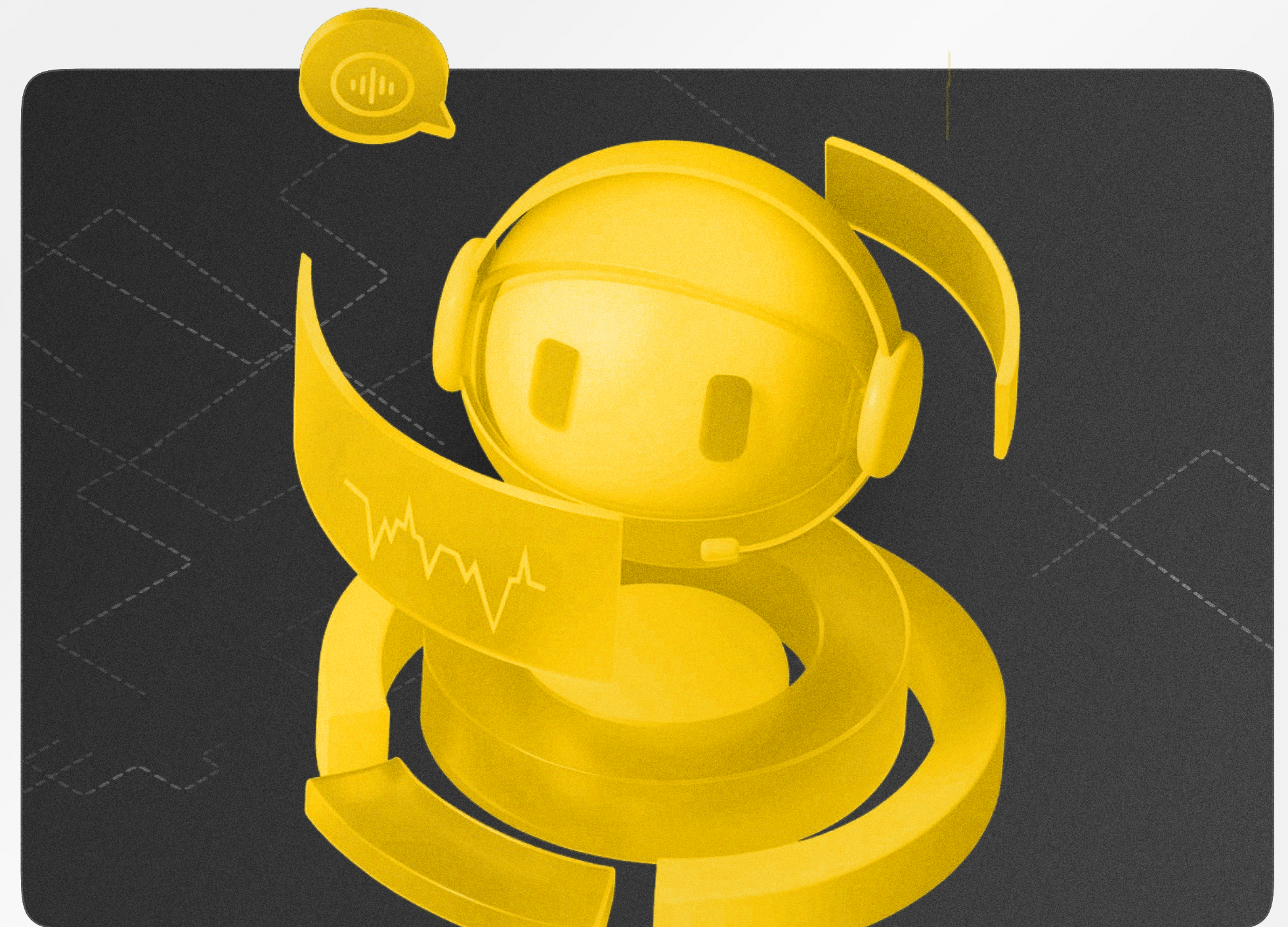


Схема работы



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

^ Информация от бота

Фамилия Агеева

Имя Анастасия

Отчество

Дата рождения 04.09.1999

Номер телефона 8 965 159 6670

Перенести в поиск

Сохранить в обращении

Поиск

Очистить

Поиск

Фамилия

Имя

Отчество

дд.мм.гггг

Номер телефона

Номер полиса

Телефон в полисе

Скрипт

FAQ

История обращений

Профиль

Действия на IVR

Номер 79651596670

Группа

Длительность 00:38

Статус Активный

Завершить вызов

Входящий вызов

Вариант чеклиста

Чек-лист 2025

Перезапустить оценку LLM

Перезапустить транскрибацию

Статус ручной проверки:

Подтверждено

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	-	-
<div>Причина отказа: Дорого</div>					
<div><div><div>📄</div><div>🕒</div></div>Консультант выяснил причину отказа</div>	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 позтому 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)
<div><div><div>📄</div><div>🕒</div></div>Консультант задает открытые и уточняющие вопросы клиенту о причине отказа и на протяжении всего диалога</div>	10	10	5.0	<div><div>🟢 Оценка 10 баллов</div>выставлена в соответствии с критерием шкалы: наличие 2 открытых вопросов о причине отказа и 2 открытых вопросов в ходе диалога, заданных в разных блоках. <div><div>💡 Открытые вопросы о причине отказа (2 шт.)</div>заданы в начале диалога — соответствуют блоку <i>Приветствие, выявление причины отказа</i>. Оба вопроса побуждают клиента к развернутому ответу о мотивации отказа. <div>💡 Открытые вопросы по ходу диалога (2 шт.)</div>зафиксированы в двух разных блоках: один — в блоке <i>Законодательные аргументы</i> (связан с финансовыми последствиями), второй — в блоке <i>Прочие блоки скрипта (ваяльность)</i> (о дополнительных последствиях для семьи и будущих отношений с банком). Это соответствует требованию задавать по одному открытому вопросу в разных блоках. <div>💡 Ни один из открытых вопросов не дублируется между категориями — соблюдено главное правило о разделении по назначению. <div>💡 Формулировки вопросов соответствуют примерам из списка <i>Открытые вопросы</i>, а не попадают под исключения.</div>Перечисли открытые вопросы с таймстемпами (не о причине отказа): <div>💡 08:30–09:38 — "Если вы кредит хотите раньше закрыть, почему не используете текущую низкую нагрузку для погашения тела кредита?" (по сути: почему погашаете кредит раньше, но отказываетесь от выгодных условий?) — открытый вопрос в блоке <i>Законодательные аргументы</i>, касается логики финансового поведения. <div>💡 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 (лояльность)</i>. Перечисли открытые вопросы о причине отказа: <div>💡 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. <div>💡 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). Не засчитано: <div>💡 07:49–07:55 — "Скажите, а вы по сроку когда планируете закрытие этого кредита?" — <i>формально вопрос с просьбой назвать срок, но на него можно ответить кратко (как и сделал клиент). Не требует объяснения мотивации, потому не считается открытым.</i> <div>💡 03:46–03:52 — "То есть, знаете что у вас увеличивается процентная ставка на 20 пунктов." — <i>реплика-уточнение, не вопрос, без знака "?" и не побуждает к развернутому ответу.</i> <div>💡 15:50–15:56 — "Так, по содержанию договора вопросы есть какие-либо у вас?" — <i>закрытый вопрос (можно ответить</i></div></div></div></div></div><div>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). Открытытй 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.</div></div></div></div></div></div>	

База знаний

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

Вариант чеклиста

Чек-лист 2025

X

▼

↺ 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	-	-
>	СРМ 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

Ошибка

Мальцев М.К.

С.С.С.С.С.С.С.

Альфа-Банк



Глубокая аналитика

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

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

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

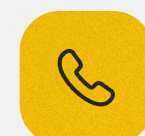
Алексей Хохлов
технический директор ООО "СКТ"



<https://new-comm.ru>



hohlov@new-comm.ru



+7 985 710 2333