

16 декабря 2024 года. Чат-бот с ИИ-ассистентом от компании Ингосстрах стал лучшим в рейтинге чат-бот для клиентского сервиса ежегодного исследования контакт-центров российских страховщиков. Чат-бот компании создан на ИИ-платформе «CraftTalk: All-in-one», которая позволяет комплексно решать вопрос обработки обращений в разных каналах коммуникации и управлять знаниями компании из единого источника.

Рейтинг X ежегодного исследования контакт-центров российских страховщиков провела компания Naumen. В 2024 году исследование охватило 70 страховых компаний, занимающих ведущие позиции по совокупному объему страховых премий. В рамках исследования проведен телефонный обзвон по методу Mystery Calling, собраны данные об обслуживании в чатах, мессенджерах и социальных сетях, дана оценка качества и скорости сервиса в разных каналах.

Исследование в области чат-ботов охватывало такие характеристики как консультации клиентов, диалоговые навыки, степень масштабирования проекта на сервисы и каналы страховой компании. В результате чат-бот Ингосстраха получил максимальные 68 баллов, что на 23% лучше показателя ближайших конкурентов.

Напомним, что Ингосстрах для ответов клиентам использует платформу «CraftTalk: All-in-one», которая позволяет комплексно решать вопрос обработки обращений в разных каналах коммуникации и управлять знаниями компании из единого источника — базы знаний. Не важно, откуда поступает сообщение от застрахованного: из чата на сайте компании, через e-mail в личном кабинете, мобильном приложении, агентском портале или в мессенджерах — Ингосстрах в течение нескольких минут обработает запрос, предоставит ответ или свяжет со специалистом, который поможет решить возникший вопрос. При этом специалисты нескольких департаментов пользуются единой актуальной базой знаний, что упрощает процесс получения необходимой информации и улучшает коммуникации как с клиентами, так и между отделами в рамках решения различных вопросов. Синергия людей и искусственного интеллекта в решении

«CraftTalk» значительно повышает эффективность коммуникаций и позволяет оптимизировать затраты компании.

В своей работе «Ингосстрах» использует сценарные чат-боты для обработки обращения клиента, и его алгоритм представляет собой дерево с большим набором ветвей-сценариев – это дает возможность ответить застрахованному лицу на запрос в автоматическом режиме и получить от него необходимые данные для дальнейшей обработки обращения и оперативного решения вопроса. Чат-бот обрабатывают типовые запросы клиентов и собирает информацию, таким образом снижая пиковые нагрузки на контактный центр компании, снижая уровень стресса сотрудников.

«В страховом бизнесе – оперативная реакция на запросы клиентов – это первоочередная задача, особенно, если наш клиент звонит нам в момент страхового случая. Неважно, день или ночь – мы находимся на связи по любым вопросам. Сегодня клиенты предпочитают текстовые форматы коммуникации и оперативные ответы, а значит такой инструмент как чат-бот с ИИ-ассистентом выходит на первый план», — прокомментировала новость Алина Логвинова, директор по дистанционному клиентскому обслуживанию «Ингосстраха».

«Команда CraftTalk рада высокой независимой оценке чат-боту «Ингосстраха». Для нас работа с лидером страхового рынка – это возможность развивать свою платформу на уровне федеральной компании с максимальными охватами и требованиями. Это позволяет нам постоянно улучшать свой продукт не только в интересах «Ингосстрах», но и других наших заказчиков», — поблагодарил партнеров Денис Петухов, генеральный директор компании CraftTalk.

Википедия страхования