

«Росгосстрах» активно внедряет элементы искусственного интеллекта в процесс обработки голосовых сообщений, поступающих в Единый контакт-центр компании. Использование технологий распознавания речи в обработке входящих звонков уже позволило сократить среднее время диалога с клиентами на 7%, а также повысить уровень показателя FCR, свидетельствующего о том, что вопрос клиента был решен во время первого обращения.

«Благодаря искусственному интеллекту, мы стали быстрее понимать, что именно нужно звонящему в контакт-центр и включаться в решение его проблемы, — говорит начальник Управления клиентских коммуникаций «Росгосстраха» Николай Ананьев. — Система распознавания речи навигирует клиента на нужную линию поддержки в зависимости от типа его обращения, тем самым значительно сокращается количество внутренних переводов и переадресаций. При этом отдельная нейронная сеть производит саммаризацию всего сказанного клиентом, выделяя и структурируя самые важные моменты. Раньше это делал оператор, вручную фиксируя ключевую информацию, сейчас все происходит быстрее, а проблема или претензия описываются более подробно. При каждом следующем звонке в компанию эта информация, а также данные о том, что уже было сделано для решения вопроса клиента, «поднимаются», и оператор может проактивно вести диалог. На таких объемах входящих звонков, как у нас — около 7000 в день — это очень важный элемент повышения качества клиентского сервиса».

Также модели распознавания голосовой речи используются «Росгосстрахом» для обработки обратной связи от клиентов и расчета индекса потребительской лояльности NPS (Net Promoter Score). Нейронные сети переводят свободный текст, записанный во время опроса, в структурированную информацию, категоризируют отзывы в зависимости от типа реакции клиента, — впоследствии на основе этих данных рассчитывается готовность страхователя рекомендовать компанию своему окружению.

«Использование искусственного интеллекта для распознавания голосовых обращений и разговоров операторов с клиентами — это интересное и во многом новое для страхового рынка направление. Обычно страховщики применяют ИИ и нейронные сети для скоринговых моделей, расчета рисков потенциального страхователя или на какой-то территории. Мы же в этом проекте ставим себе цель, в первую очередь, повысить

уровень качества клиентского сервиса и сделать процесс взаимодействия с компанией еще более комфортным и для миллионов наших страхователей», — говорит куратор ИИ-проектов RGS Lab в компании «Росгосстрах» Фрэнк Шихалиев.

Википедия страхования