

Специалисты «Билайн бизнес» успешно реализовали первую фазу проекта внедрения большой языковой модели (LLM-агента) на горячей линии клиентских обращений для «Ренессанс страхование». Уже получен первый результат: в отраслевом исследовании доступности и качества телефонного обслуживания «Ренессанс страхование» заняла первое место среди голосовых помощников на входящей линии*.

«Билайн бизнес» начал реализацию комплексного проекта по внедрению большой языковой модели на базе российской платформы таргетИИ (targetai) для горячей линии клиентских обращений «Ренессанс страхование».

Целями долгосрочного проекта внедрения большой языковой модели были обозначены снижение обращаемости на линию за счет робота, внедрение функциональности автоматической отправки СМС и электронной почты с информационными карточками и сокращение времени обслуживания клиентов.

Проанализировав ситуацию, проектная команда «Билайн бизнес» предложила внедрение большой голосовой модели на базе платформы таргетИИ (targetai). В пользу этого решения сыграли такие факторы, как естественная речь агента, понимание контекста и соблюдение бизнес-правил страховой компании.

Первая фаза проекта состояла из интеграции решения в ИТ-экосистему «Ренессанс страхование», включая телефонию, CRM-систему (система управления взаимоотношениями с клиентами) и каналы уведомлений.

Тарасов Артём, директор департамента по работе с ключевыми клиентами финансового сектора «Билайн бизнес»: «Большие голосовые модели (LLM-агенты) позволяют бизнесу масштабировать клиентский сервис без привязки к численности операторов, отпусков и текучести персонала. Начиная работу над кейсом «Ренессанс страхование» мы поставили амбициозную цель и уже после первой фазы внедрения показали, как можно обрабатывать десятки тысяч звонков в месяц, не теряя в качестве обслуживания, а это особенно важно для компаний со сложными клиентскими сценариями. Теперь, независимо от нагрузки на линию, клиенты избегают очередей, а вопросы решаются мгновенно. Агент работает по 18 тематикам, 98% клиентов решают свои вопросы с агентом, мы уже отработали более 90 тыс. минут без единого прерывания разговора* из-за недовольства агентом».

По итогам двух месяцев эксплуатации контакт-центр «Ренессанс страхование» вышел на уровень автоматизации в 52%* и достигнут показателя среднего времени обработки звонка (АНТ — Average Handle Time) 100 секунд. Отдельное внимание уделялось пользовательскому опыту. В результате доработки сценариев удалось в два раза снизить долю клиентов, не готовых общаться с голосовым помощником — с 60% до 30%*.

Воротягин Сергей, управляющий директор департамента клиентского сервиса «Ренессанс страхование»: «Внедрение голосового агента позволило нам автоматизировать горячую линию за два месяца после запуска. Это не только снизило затраты на подбор и обучение дополнительного персонала, но и, во-первых, повысило удовлетворенность наших клиентов — мы заняли лидирующие позиции в рейтинге. А во-вторых, у нас улучшился индекс лояльности работников контакт-центра (eNPS — Employee Net Promoter Score). Мы высоко оцениваем результаты первого этапа и планируем дальше развивать проект, используя новейшие технологии на базе таргетИИ».

Первые результаты проекта*:

- доля звонков, обрабатываемых голосовым агентом, выросла с 5 % до 100 % всего за 3 недели;
- текущий уровень автоматизации достиг 52 %, с планами роста свыше 60 % за счет интеграции с системами урегулирования страховых случаев.

«Билайн бизнес» — один из крупнейших поставщиков телекоммуникационных и ИТ-сервисов в России. Специалисты «Билайн бизнеса» развивают продукты и услуги, которые направлены на защиту от киберугроз и атак, продвигают технологии больших данных и аналитики, развивают решения в сфере цифровой рекламы, цифровой трансформации бизнеса, а также облачную инфраструктуру и инструменты по защите и управлению ей.

*Данные об эффективности предоставлены «Ренессанс страхование» по результатам оказания услуг. Сведения носят информационно-справочный характер, Билайн не гарантирует достижение указанных результатов.

Википедия страхования, 24.04.2026 г.