

Росгосстрах представил новое решение для оперативного взаимодействия с клиентами — чат-бот в мессенджере МАХ. Теперь связаться с компанией можно без посещения сайта и телефонных звонков: клиенты просто открывают приложение и отправляют сообщение. Проект реализован совместно с компанией «Наносемантика» — признанным экспертом в создании нейросетей и чат-ботов, и компанией edna — поставщиком решения, обеспечивающего подключение МАХ к контакт-центру РГС.

Важнейшее преимущество платформы МАХ — ее интеграция в единую систему коммуникаций компании. Все сообщения из чат-бота сразу попадают в общую инфраструктуру обслуживания. Для клиентов это означает:

- экономия времени: нет необходимости искать контакты и ожидать соединения на линии;
- круглосуточная доступность: чат-бот работает 24/7 и моментально реагирует на запросы;
- отсутствие лишних шагов: бот направляет клиента в личный кабинет через встроенное мини-приложение, а при необходимости оперативно подключает оператора;
- помощь человека: если требуется участие специалиста, бот автоматически передаст диалог сотруднику, сохранив всю историю переписки, и клиенту не придется объяснять все заново.

Это первая версия бота, сегодня он уверенно справляется только с простыми вопросами клиента и разбирается в ОСАГО: изменить, продлить и расторгнуть страховой полис или помочь оформить страховой случай. А там, где бот пока не справляется, он автоматически подключает сотрудника для решения любого вопроса пользователя.

«Новый сервис прежде всего ориентирован на удобство для клиентов. Им проще открыть приложение, чем искать веб-чат или звонить. При этом все общение происходит в одном месте. И это только первый шаг, мы продолжим развивать функциональные возможности чат-бота, чтобы сервис становился еще быстрее и удобнее», — прокомментировал Арман Гаспарян, руководитель блока заботы о клиентах Росгосстраха.

В Росгосстрахе подчеркивают, что технологии не заменяют живое общение, а лишь делают его более удобным. Чат-бот — это еще один способ быть рядом с клиентом тогда, когда это действительно важно, будь то авария на дороге, травма или чрезвычайная ситуация за границей.

Кочарян Артур, директор по развитию «Наносемантики», также отметил, что: «Основа клиентского сервиса Росгосстраха — баланс между современными технологиями и эмпатией, так как компания ценит честный диалог с клиентами. Этот подход работает, и задача DialogOS — усилить технологическую составляющую сервиса, делая его быстрее и точнее, но при этом сохранить атмосферу живого человеческого общения. Наш опыт и возможности платформы DialogOS помогают достичь этой цели».

«Подключение МАХ — это не просто запуск нового сервиса, а расширение единой среды клиентских коммуникаций Росгосстраха. Потому что сегодня клиент ожидает, что компания будет доступна там, где ему удобно общаться прямо сейчас. И МАХ становится для Росгосстраха таким каналом: быстрым, привычным и интегрированным в единое пространство обслуживания. Решение edna помогает не просто принимать сообщения из приложения, а выстраивать цельный клиентский путь — от первого обращения к боту до подключения оператора без потери контекста», — рассказал Александр Закордонец, бизнес-партнер компании edna.

Википедия страхования, 28.05.2026 г.