

04 июня. Билайн и Группа Ренессанс страхование на полях Петербургского международного экономического форума (ПМЭФ-2026) заключили договор о стратегическом партнерстве, который охватывает целый ряд направлений развития digital-обслуживания клиентов на базе технологий искусственного интеллекта и больших данных.

Вместе компании планируют разрабатывать и применять голосовых LLM-агентов и интеллектуальных чат-ботов на их основе, развивать онлайн- и офлайн- каналы обслуживания клиентов на базе экосистемы больших данных и технологий речевой аналитики Билайна, внедрять предсказательные и поведенческие алгоритмы с использованием ИИ-инструментов Билайна, совершенствовать механизмы антифрода в клиентских коммуникациях.

Всё это позволит сторонам повышать качество и скорость обслуживания клиентов, оптимизировать нагрузку на контакт-центры, делать работу с клиентами эффективнее и безопаснее.

Сергей Анохин, генеральный директор Билайна:

«Билайн уже несколько лет идет по пути масштабной ИИ-трансформации. Мы разрабатываем и внедряем передовые технологии, которые обеспечивают реальный прирост показателей коммерческой эффективности и качества обслуживания клиентов — в частности, в розничной сети. Кроме того, мы активно развиваем сервисы, которые в том числе ориентированы на содействие финансовым институтам в защите клиентов от мошенничества. Поэтому выбор именно Билайна в качестве стратегического партнера в развитии цифровых коммуникаций с использованием ИИ, больших данных и так далее выглядит совершенно закономерным. Мы уверены, что сотрудничество с «Ренессанс страхование» позволит нам вывести эту работу на новый уровень и создавать еще больше инновационных персонализированных решений, меняющих стандарты клиентского обслуживания на рынке в целом».

Юлия Гадлиба, генеральный директор Группы Ренессанс страхование: «Мы взяли курс на массовое внедрение искусственного интеллекта во все ключевые процессы компании.

ИИ для нас — это не точечные эксперименты, а инструмент системного повышения эффективности: в клиентском сервисе, разработке новых решений и рутинных интеллектуальных операциях. Мы активно обучаем сотрудников работе с нейросетями и уже видим значимый эффект в оптимизации клиентских процессов. Следующий этап — масштабирование этой практики на всю компанию и ускорение внедрения изменений. Билайн в этом направлении является для нас важным партнером. Мы интегрируем решения билайна в наш ИИ-контур и будем применять там, где это дает реальный бизнес-результат».

Википедия страхования