

Сегодня клиенты ожидают от страховой компании не только надежной защиты, но и удобного взаимодействия на всех этапах — от консультации и оформления полиса до урегулирования страхового случая. «Абсолют Страхование» развивает речевую аналитику в контакт-центре, чтобы глубже понимать запросы страхователей и совершенствовать клиентский опыт.

«Речевая аналитика позволяет нам получать целостную картину коммуникаций с клиентами. Мы видим, какие вопросы возникают чаще всего, где страхователи сталкиваются с трудностями и какие процессы требуют доработки. Это помогает принимать решения на основе реальной обратной связи», — рассказал операционный директор «Абсолют Страхование» Владимир Дорожкин.

Технология автоматически переводит разговоры в текст и обрабатывает их по заданным параметрам. Система обучается на собственной базе знаний, распознает страховую терминологию, выявляет основные причины обращений, типовые вопросы и сложные сценарии взаимодействия, а также помогает контролировать соблюдение стандартов обслуживания и ассистирует оператору в диалоге с клиентом.

Результаты используются для актуализации скриптов и инструкций, обучения сотрудников и совершенствования клиентских процессов. Такой подход позволяет не только оперативно реагировать на отдельные ситуации, но и находить системные решения для повторяющихся проблем.

Для страхователей это означает более точные консультации, меньше необходимости повторно объяснять свою ситуацию и более комфортное взаимодействие с компанией, а также сокращает сроки получения услуг.

«Для нас речевая аналитика — это возможность превратить обратную связь клиентов в конкретные улучшения. Полученные данные помогают нам точнее настраивать сервис

и делать его более удобным для страхователей», — отметил Владимир Дорожкин.

Википедия страхования