Росгосстрах расширяет применение искусственного интеллекта в ключевых бизнес-процессах: от разработки программного обеспечения и обработки документов до работы контакт-центра, клиентских чатов и маркетинга. О том, как в компании используют искусственный интеллект, какие инструменты уже работают и дают измеримый результат, рассказал Фрэнк Шихалиев, куратор ИИ-проектов RGS Lab, на ежегодном Форуме Клуба Страховых Конференций, посвященном искусственному интеллекту и нейросетям.

Один из наиболее заметных эффектов ИИ компания получила в контакт-центре. Локальные модели автоматически транскрибируют звонки и анализируют около 200 факторов: содержание разговора, удовлетворенность клиента, обращения по страховым продуктам и возможные жалобы. Если раньше подготовка аналитики занимала около трех часов, сейчас этот процесс удалось сократить до 2–3 минут.

Система также оценивает качество работы операторов примерно по 100 критериям: корректность приветствия, вежливость, завершение разговора и полноту консультации. При этом модель может не только обработать массив звонков, но и подготовить аналитическую записку с ключевыми темами и проблемами. Такой подход позволяет работать с объемом данных, который невозможно оперативно анализировать вручную.

«Искусственный интеллект меняет не только внутренние процессы, но и формат общения с клиентами. Сегодня около 80% обращений закрываются с помощью ИИ. Чат-бот Росгосстраха сначала отвечает на типовые вопросы по готовым сценариям, а если вопрос выходит за их рамки, обращение передается оператору. Сейчас мы также внедряем нейросетевого помощника, который в дальнейшем сможет подключаться к таким диалогам и обрабатывать более сложные запросы. А следующим этапом станет использование RAG — подхода в работе с большими языковыми моделями, который решает проблему устаревших знаний и «галлюцинаций» — чтобы клиент мог получать ответы на более сложные вопросы на основе всего массива корпоративных данных», — рассказал Фрэнк Шихалиев.

На конференции Росгосстрах продемонстрировал прототип помощника, который может вести диалог с клиентом при оформлении каско: распознавать речь, понимать запрос и уточнять необходимые параметры. В более новых моделях эти этапы объединяются в одну систему, что позволяет сократить задержку между репликами и сделать общение более естественным. В компании отмечают, что по мере развития таких технологий

различать диалог с человеком и ИИ-агентом будет все сложнее.

«Главное преимущество, которая нам дает искусственный интеллект, сегодня — скорость, с которой мы проходим путь от эксперимента до рабочего решения. То, что еще недавно требовало отдельной разработки и длительного тестирования, теперь можно собрать и проверить значительно быстрее. Поэтому мы, в первую очередь, смотрим не на один конкретный сценарий применения, а на то, как ИИ может встроиться практически в любой процесс компании», — прокомментировал эксперт.

Википедия страхования, 13.10.2026 г.