Для повышения оперативности обслуживания и экономии времени клиентов в контакт-центре «Росгосстраха» протестировали голосового робота. Робот напоминает клиентам об очередных платежах по их полисам, о пролонгации договора страхования и информирует о записи на станцию техобслуживания, при этом всегда сохраняется возможность перейти на общение с оператором, если у клиента есть вопросы. По результатам пилотного проекта, почти 50% клиентов, которым позвонил робот «Росгосстраха», согласились продолжить общение с ним.

«Мы постоянно изучаем, какой канал взаимодействия наиболее комфортен клиентам, выстраивая систему каскадных коммуникаций и отслеживая результативность каждого канала, — рассказывает Светлана Бери, директор департамента управления взаимоотношениями с клиентами ПАО СК «Росгосстрах». — Робот для «Росгосстраха» — это инструмент коммуникаций, который мы сознательно не запускали достаточно долго, поскольку эмоциональный шлейф от этой технологии неоднозначный. Мы определили тип коммуникаций и сегмент клиентов, кому это подходит, и только потом начали пилот по 1500 клиентам в ряде регионов: Москва и область, Санкт-Петербург, Нижний Новгород, Краснодар, Новосибирск, Красноярск. Роботы нередко вызывают раздражение, и даже на законодательном уровне прорабатывается защита от них, поэтому наш робот не работает на продажи, сразу представляется именно голосовым помощником – роботом и не стремится походить на оператора. Целью тестового режима стала проверка готовности клиентов общаться с роботом в информационном формате. После того, как робот по самым простым скриптам наполнил клиентам о важных моментах, связанных с защитой их имущества, мы проверили, нет ли негатива от такой коммуникации. На основе успешных результатов пилота было принято решение развивать технологию как помощь в информировании клиентов, причём только там, где это несёт ценность в первую очередь для самого клиента».

По результатам роботизированного обзвона выяснилось, что более 16% клиентов готовы разговаривать с роботом в любом случае, более трети — только если робот проинформирует о действиях по их полису. Остальные участники пилота либо просили переключить на оператора, либо не готовы были общаться в момент звонка.

Википедия страхования