

«АльфаСтрахование» совместно с Mains Lab, разработчиком страховых IT-решений на основе искусственного интеллекта (ИИ), запустила проект по автоматизации обработки электронных обращений клиентов. Теперь более 50% поступающих обращений регистрируются при помощи ИИ.

Внедренное решение основано на технологии Natural Language Processing (далее – NLP), обрабатывающей естественный язык инструментами искусственного интеллекта. Робот анализирует обращение клиента и его контекст и на основании заранее обученных нейросетевых моделей способен определять тематику и дальнейший путь данного обращения внутри компании.

На текущем этапе проекта робот классифицирует поступающие обращения по причинам и подпричинам, что позволяет сделать процесс коммуникации с клиентами максимально прозрачным, прогнозируемым и повысить скорость обработки запросов клиентов.

«Ежедневно Служба контроля качества сервиса «АльфаСтрахование» обрабатывает тысячи электронных обращений клиентов, поступающих в компанию через электронные каналы. На текущий момент мы научили робота распознавать топ-10 наиболее типовых из них. В течение 2020 г. мы планируем развернуть этот проект на весь поток, а в более отдаленной перспективе – обучить искусственный интеллект оперативно давать ответы на вопросы страхователей, не требующие дополнительной проработки», – говорит Кирилл Гордеев, директор департамента клиентского сервиса «АльфаСтрахование».

«Уже первый этап проекта позволил частично разгрузить живых специалистов, дав им возможность сконцентрироваться на решении более сложных задач. Полученные результаты свидетельствуют о больших перспективах используемой технологии. В планах компаний – расширить ее применение на остальные каналы взаимодействия и осуществлять обработку более 85% обращений с помощью робота», – отметил Юрий Кувшинов, генеральный директор Mains Lab.

Источник: Википедия страхования, 03.02.2020