

Страховая компания «СОГАЗ» успешно завершила масштабный проект по полному импортозамещению программного обеспечения контакт-центра.

Данный шаг стал стратегическим ответом на уход с российского рынка международного вендора и направлен на обеспечение долгосрочной технологической независимости и стабильности ключевого сервисного канала.

Ключевой задачей при выборе нового решения было создание высоконадежной системы, способной обрабатывать более 7 миллионов обращений в год и выдерживать пиковые нагрузки свыше 700 одновременных звонков. Новый контакт-центр развернут на базе двух центров обработки данных, что обеспечило географическую отказоустойчивость и выполнение строгих требований к бесперебойности работы, особенно критичных для медицинского контакт-центра СОГАЗа.

Новая отечественная платформа SIGURD-MIND, внедренная компанией K2Tech, не только обеспечила технологическую независимость, но и значительно расширила возможности клиентского сервиса. Все компоненты, используемые в обновленной системе, полностью российские.

Внедрение уже оказало значительное положительное влияние на ключевые бизнес-показатели. За полгода использования платформы количество обрабатываемых неголосовых обращений выросло в 2,5 раза, а уровень автоматизации в чат-боте по выдаче гарантийных писем увеличился на 52%. Это напрямую повлияло на удовлетворенность клиентов: индекс лояльности (NPS) по тематикам, обрабатываемым роботом, вырос до 87%.

«Наш приоритет – безупречное качество сервиса. Поэтому мы искали не просто замену, а современное, гибкое решение, готовое к масштабированию. Тесное сотрудничество с интегратором и вендором на всех этапах – от тестирования до обучения операторов –

позволило провести переход бесшовно. Результаты говорят сами за себя: мы видим рост эффективности и лояльности, а главное — получили надежную, технологически независимую платформу», – прокомментировала Мария Берлова, исполнительный директор АО «СОГАЗ».

«Все оборудование и ПО нового контактного центра отечественного производства и имеет соответствующие реестровые записи. Но нашей задачей было не просто заменить западную платформу на российскую, а сделать решение более функциональным и удобным для развития бизнеса СОГАЗа. Специалисты СОГАЗа активно участвовали в тестировании, что позволило точно настроить все интеграции под бизнес-процессы компании», – отметил Сергей Рудых, руководитель практики по решениям для контактных центров K2Tech.

Проект успешно решил стратегическую задачу по обеспечению технологического суверенитета «СОГАЗа», создав современный фундамент для дальнейшего развития клиентского сервиса и цифровизации компании.

***Википедия страхования***