

Искусственный интеллект сегодня уверенно осваивает сферу клиентского сервиса. Однако при всех возможностях технологий есть то, что остаётся за пределами машинного обучения, — это человеческое доверие. В Росгосстрахе уверены, что лояльность клиента проявляется в первую очередь в готовности человека вступить с компанией в честный, живой диалог.

На Форуме страховых инноваций InnoIns-2025 директор департамента управления взаимоотношениями с клиентами Росгосстраха Светлана Бери рассказала, общение с какими клиентами нельзя передавать искусственному интеллекту.

«В компании регулярно проводятся опросы клиентов о качестве сервиса — для нас особенно ценна обратная связь. Неважно, где клиент ее оставил: на сайте, в чате личного кабинета или в ответе на звонок оператора. Если человек потратил своё время и подробно рассказал о своём опыте, сообщение прочитает сотрудник, мы не отдаем обрабатывать его роботам. Каждый такой отзыв мы внимательно изучаем, обязательно отвечаем и, если нужно, вносим реальные улучшения в наш сервис», — отмечает Светлана Бери.

Ежедневно через форму обратной связи в компанию поступает 350–400 обращений, за неделю — порядка 2500, а в месяц — около 12 тысяч. В 2025 году объём обратной связи вырос на 170% за счёт открытия новых каналов взаимодействия и увеличения клиентской базы. Чтобы ускорить обработку обращений и не потерять качество, Росгосстрах использует трёхуровневую систему типизации запросов. Искусственный интеллект помогает специалистам: определяет три ключевые темы в тексте обращения с точностью до 90% и выводит оператору готовую сводку. Но итоговое решение и контакт с клиентом всегда остаются за человеком.

По данным Росгосстраха, 78% клиентов готовы ждать на линии даже дольше обычного, чтобы поговорить именно с человеком. Клиентский сервис в компании строится на балансе технологий и эмпатии. Роботы берут на себя рутину, чтобы освободить сотрудников для сложных, эмоционально значимых обращений — тех, где на кону

доверие. Потому что именно такие моменты формируют настоящую лояльность.

***Википедия страхования***