

Компания «Ингосстрах» завершила интеграцию собственной омниканальной цифровой платформы для онлайн-коммуникаций с клиентами в мессенджере МАХ. С помощью этой платформы контакт-центр страховой компании обрабатывает текстовые сообщения от клиентов по всей стране. Технологическим партнером проекта выступает российская компания CraftTalk, разработчик ИИ-платформы для омниканальных коммуникаций и управления знаниями, участник Фонда «Сколково».

Интеграция с мессенджером МАХ стала доступна через чат-бот «Ингосстраха», ориентированного на клиентов компании. Чат-бот подключен к ИИ-платформе «CraftTalk: All-in-one», которая позволяет комплексно решать вопрос обработки обращений в разных каналах коммуникации и управлять знаниями компании из единого источника.

«Особенность проекта для “Ингосстраха” в том, что омниканальная платформа “CraftTalk: All-in-one” установлена в контуре заказчика и подчиняется строгим регламентам информационной безопасности с большим количеством настроек. Подключение к МАХ требовало детальной проработки всех аспектов в области ИБ. Кроме того, МАХ находится в периоде активного развития, что влияет на изменение его API-политик. Мы благодарим техническую поддержку мессенджера за оперативную реакцию на наши запросы по интеграции. Это позволило быстро подключить возможность работы с различными типами файлов, необходимыми “Ингосстраху” для привычного взаимодействия с клиентами», — поблагодарил партнеров Денис Петухов, генеральный директор компании CraftTalk.

Википедия страхования