Компания «Абсолют Страхование» приняла участие в Customer Contacts Week 2026 — ежегодной конференции для профессионалов контактных центров и клиентского опыта, которую с 2010 года проводит Сообщество профессионалов CCGuru.

Конференция объединяет руководителей, экспертов и практиков в области клиентского сервиса. Участники обсуждают развитие клиентского опыта, управление командами, повышение операционной эффективности, применение искусственного интеллекта и внедрение современных технологий.

На мероприятии «Абсолют Страхование» представила Анна Дубровская, руководитель управления клиентского сервиса. Она выступила с кейсом «Внедрение речевой аналитики в клиентском сервисе» и рассказала, как этот инструмент помогает повышать качество обслуживания.

«Речевая аналитика помогает автоматизировать анализ диалогов без изменения действующих стандартов оценки качества обслуживания. Полученные данные и обратная связь дают возможность выявлять зоны роста сотрудников, развивать их профессиональные навыки и последовательно совершенствовать клиентский сервис», — отметила Анна Дубровская.

Участие в Customer Contacts Week 2026 стало для «Абсолют Страхование» возможностью поделиться опытом внедрения речевой аналитики и представить профессиональному сообществу практические подходы к повышению качества клиентского сервиса.

Википедия страхования, 29.10.2026 г.