Эксперт «Абсолют Страхование» рассказала о роли речевой аналитики в сервисе на конференции по операционной эффективности

Компания «Абсолют Страхование» приняла участие в конференции «Бэк-офис, операционная эффективность и развитие бизнес-процессов в банках». На встрече банкиры и страховщики обсудили, как сделать бэк-офисы более эффективными, повысив принципы клиентского обслуживания.

От компании «Абсолют Страхование» выступила Анна Дубровская, руководитель управления клиентского сервиса. Она представила кейс «Внедрение речевой аналитики в клиентский сервис», где поделилась опытом использования этого инструмента для улучшения качества клиентского сервиса.

Речевая аналитика помогает понять причины обращений, следить за сценарием разговора, находить проблемные моменты, фиксировать паузы, а также выявлять упоминания конкурентов.

При этом критерии оценки и сам чек-лист при переносе в речевую аналитику остаются неизменными. Инструмент автоматизирует анализ диалогов, не затрагивая действующие стандарты оценки качества обслуживания.

«Речевая аналитика – это не просто инструмент автоматизации контроля, а источник объективных данных о качестве диалогов. Полученные данные и обратная связь открывают возможность выявлять зоны роста сотрудников, развивать их профессиональные навыки и последовательно совершенствовать клиентский сервис», — отметила Анна Дубровская.

Википедия страхования, 23.11.2026 г.