

Совкомбанк Страхование заняла 1 место в рейтинге страховых компаний с лучшими чат-ботами для клиентского сервиса по итогам 2022 года

Компания NAUMEN подвела итоги ежегодного исследования контакт-центров ведущих российских страховщиков. В 2022 году исследование охватило 75 крупнейших страховых компаний, лидирующих по объемам собираемых страховых премий. Совкомбанк Страхование заняла 1 место в рейтинге качества чат-ботов для клиентского сервиса. Чат-бот компании получил самую высокую оценку за консультации и диалоговые навыки – 37 баллов.

Исследование проводилось с 15 по 22 ноября 2022 года. Компания NAUMEN оценивала чат-боты ведущих страховых компаний в цифровых каналах (чатах в неавторизованной зоне сайта, мессенджерах, социальных сетях) по следующим критериям: возможность общаться в свободной форме; умение переключаться между тематиками без потери контекста; возможность перейти на оператора по запросу или после ошибки чат-бота; наличие кнопок-подсказок в чате, ускоряющих консультацию.

Каждому роботу было задано 8 простых вопросов, например, про способы заявить о страховом случае, про онлайн-оформление страховых продуктов, про закрытие/расторжение договора, про адреса офисов, про условия конкретных страховых продуктов компании.

Оценка консультации складывалась из точности и корректности определения намерения, релевантности и полноты ответа, а также умения бота извлекать значимые факты из вопроса и учитывать их при предоставлении консультации.

Виртуальный консультант Совкомбанк Страхование оказался лучшим.

Википедия страхования