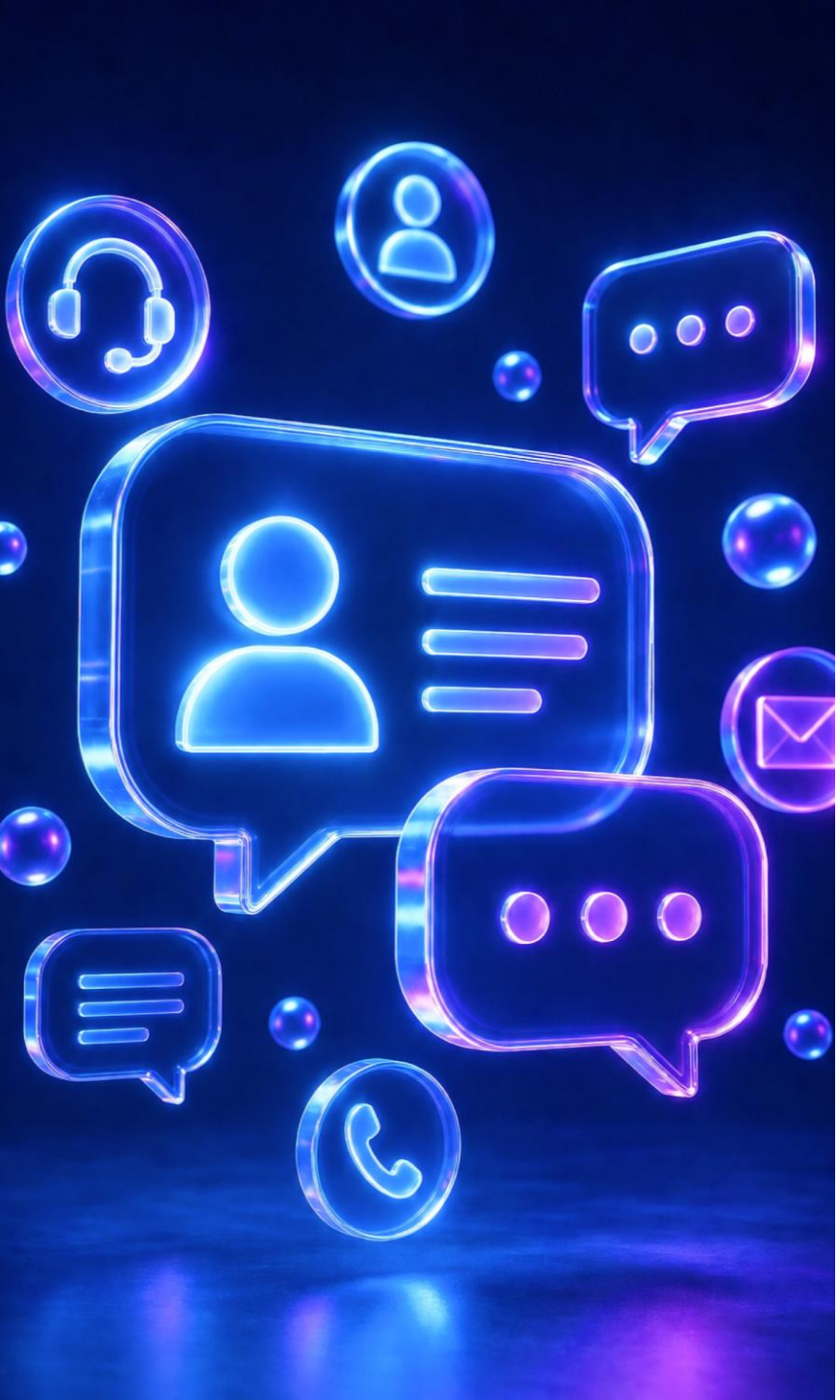
Абсолют Страхование

КЕЙС
Внедрение речевой аналитики в клиентском сервисе «Абсолют Страхование»

DIALOG MANAGEMENT

БЭК-ОФИС, ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ И РАЗВИТИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В БАНКАХ

Спикер: Дубровская Анна,
руководитель Управления Клиентского сервиса «Абсолют Страхование»



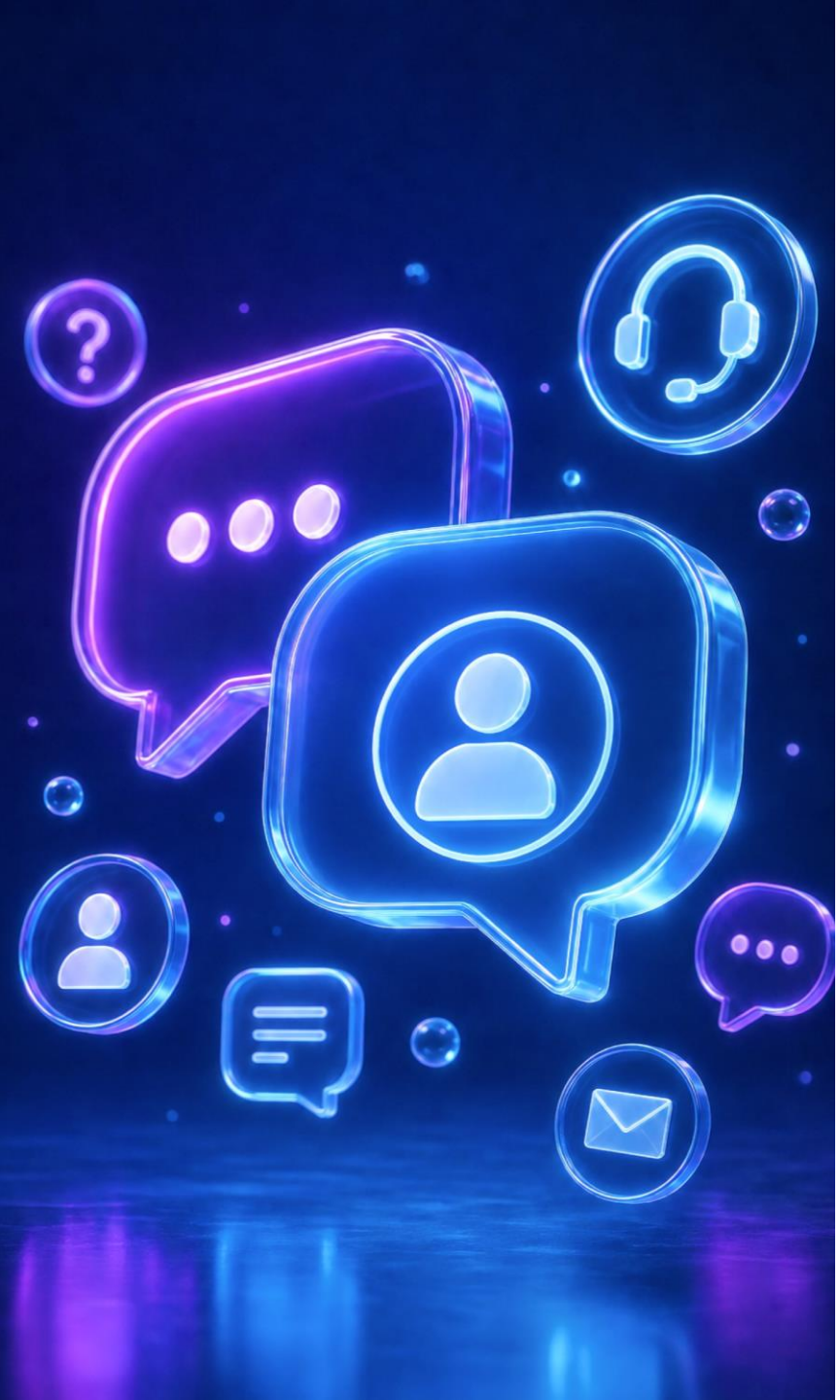
ВЫБОР РЕШЕНИЯ: ХРОНОЛОГИЯ

2024 г.

Решение по РА: собственное или от вендора?

- определение области применения **РА** внутри компании
- анализ внутренних ресурсов и экспертизы
- анализ внутренней IT-архитектуры и требований к решению по РА
- исследование рынка решений по **РА**
- **ДЕМО решений по РА от крупных вендоров**
- референс-визиты в другие СК, которые применяют **РА**
- анализ КП вендоров
- технико-экономическое обоснование внедрения РА

Вывод: Внедрение РА не дало бы значимого экономического эффекта на том объеме транзакций, который планировался в 2024-2025 гг.



ВЫБОР РЕШЕНИЯ: ХРОНОЛОГИЯ

2025 г. ***Решение от текущего вендора по телефонии***

- презентация решения вендором на Asterconf 2025
- оценка дополнительной стоимости лицензирования модуля PA и стоимости необходимого оборудования
- решение разворачивается в локальной инфраструктуре компании
- гибкость настраиваемых процессов и отладка на стороне Заказчика с поддержкой вендора
- **ДЕМО решения вендором внутри компании**

Результат: *согласование инициативы по внедрению PA*

ХРОНОЛОГИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА ПО ВНЕДРЕНИЮ РА

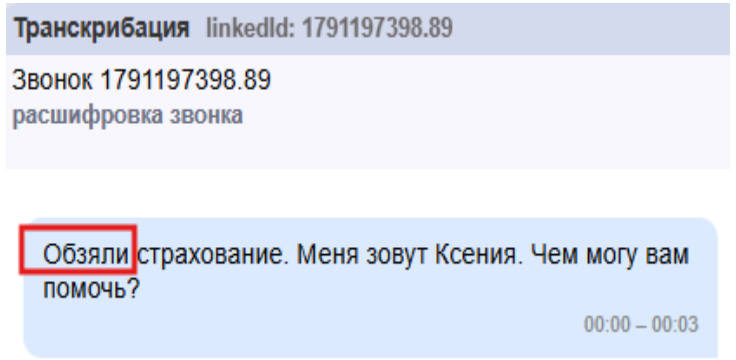
Абсолют Страхование

период	QIV 2025	QI 2026	QII 2026	QIII 2026	QIV 2026	QI 2027
ФАЗА 1 согласование **инициативы**	CEO CIO DDG CCO [ДЕМО] [оценка ресурсов и сроков]					
ФАЗА 2 закупка оборудования		PM [Запрос КП поставщиков серверного оборудования + заключение договора]				
ФАЗА 3 Установка и настройка			PM [Установка + замена] IT [Установка + замена] [Установка] V [Настройка]			
ФАЗА 4 инсталляция тест				PM [Инсталляция + стабилизация] IT [Тестирование] PM CX [Установка патча 1, 2..] V [Установка новой версии]		
ФАЗА 5 СТАБИЛИЗАЦИЯ + РЕЛИЗ					PM [Установка патча 5] [Изменение формата хранения данных] IT [Тестирование] PM CX [Установка новой версии модели] V [Вывод в прод]	

ТЕСТИРОВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ. ОБУЧЕНИЕ МОДЕЛИ.

Тестирование корректности транскрибации

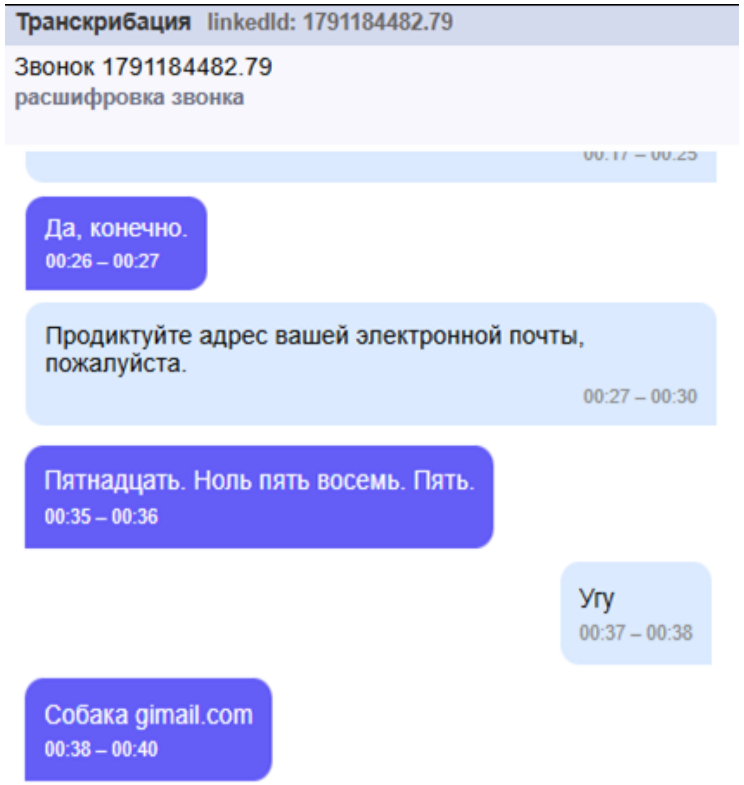
ex.1



Алгоритмизация автозамены исходя из контекста на **«Абсолют Страхование».**

Алгоритмизация автозамены формата договоров в соотв. с принятой нумерацией.

ex.2



Автозамена на @ вместо слова **«собака».**



KPI
РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА

Показатели и выполнение

Показатель	% выполнения	Зона ответственности
Модель выведена на прод	100%	IT + VL
Подключение всех SG	50%	IT + VL
Автоматизированная оценка всего персонала	50%	CX
Саммари переносится в CRM	0%	IT





ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ВНЕДРЕНИЕ: КАК ЭКОЛОГИЧНО ПРОВЕСТИ РАБОТУ С ПЕРОСНАЛОМ?

Убеждение: «Раньше оценка была выборочной – теперь тотальной, значит оценки будут хуже…» => ***недоверие/сопротивление***.

1. Просветительская деятельность.

- РА используется для поиска причин обращений, контроля обязательных фраз, соблюдения сценария, выявления проблемных этапов диалогов, пауз, перебивания, выявления конкурентов.
- Сами критерии оценки и сам чек-лист не меняются при переносе в РА!
- Обратная связь используется для улучшения навыков.

ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ВНЕДРЕНИЕ:
КАК ЭКОЛОГИЧНО ПРОВЕСТИ РАБОТУ С ПЕРОСНАЛОМ?

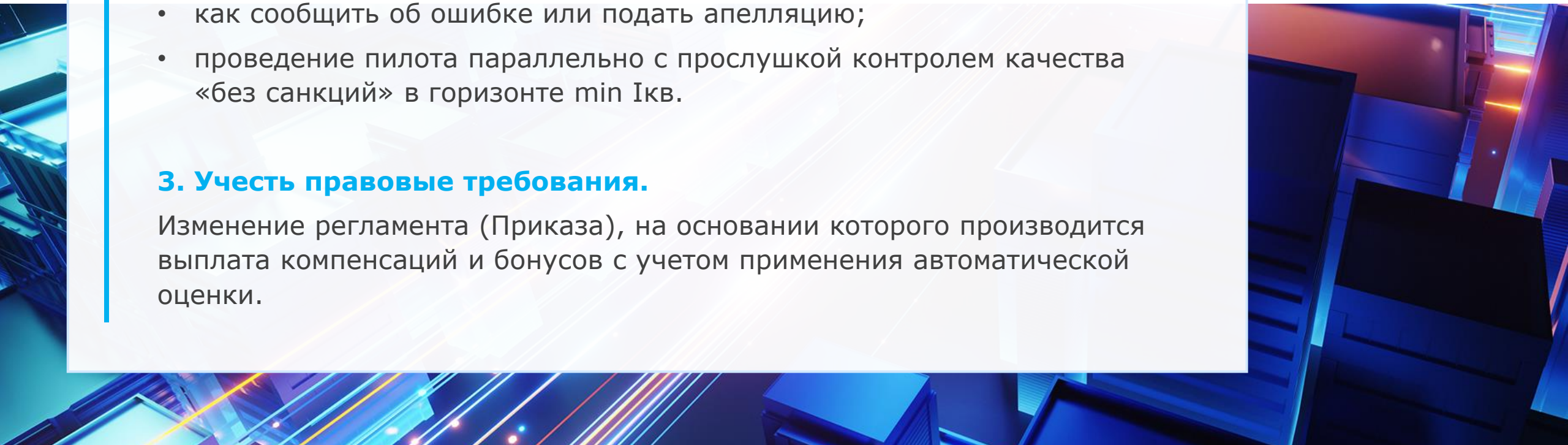
2. Снять опасения.

Автоматическая оценка может быть ошибочна:

- учим самостоятельно анализировать диалоги (просматривать результаты оценки, фрагменты диалога, на котором основан вывод);
- как сообщить об ошибке или подать апелляцию;
- проведение пилота параллельно с прослушкой контролем качества «без санкций» в горизонте min Iкв.

3. Учесть правовые требования.

Изменение регламента (Приказа), на основании которого производится выплата компенсаций и бонусов с учетом применения автоматической оценки.



Абсолют Страхование

Спасибо за внимание

+7 (495) 025-77-77

ул. Ленинская Слобода, дом 26, стр. 4

г. Москва, 115280

info@absolutins.ru

www.absolutins.ru