

Cardi — друг человека. Как мы внедряли голосового бота в страховой компании, и что из этого вышло

Кирилл Елсуков СК КАРДИФ



Что вы знаете об СК КАРДИФ?



**BNP PARIBAS
CARDIF**

The insurer for a changing world

А на самом деле...

12 лет

на российском рынке

10 млн

человек застраховано

600 млн

Страховые выплаты ежегодно

4

Место в рейтинге banki.ru

Какие вопросы мы чаще всего слышим

Кто вы такие?

Как мне получить свои деньги?

К каким проблемам это приводит?

Время, потерянное в IVR

50%

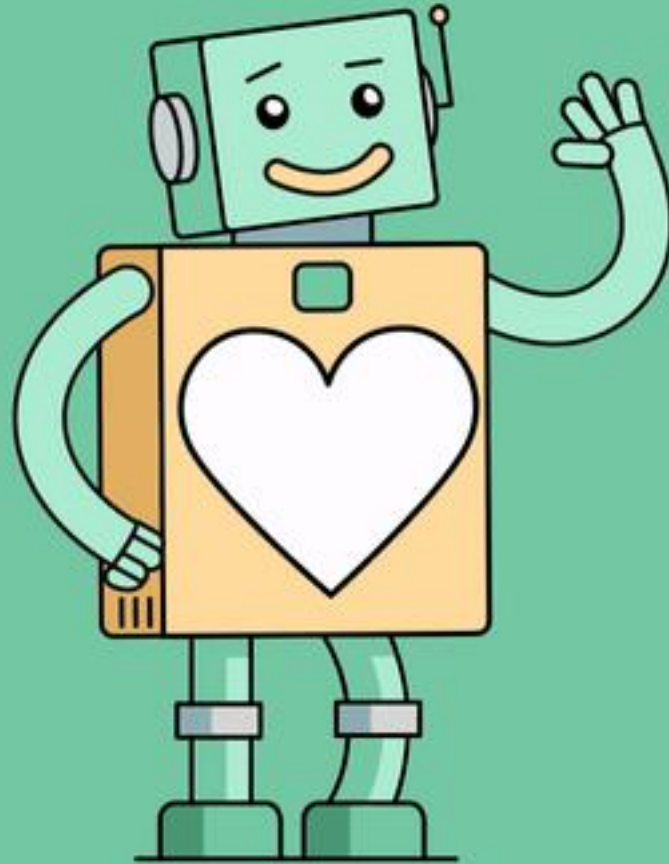
Часы работы колл центра

14/7

Стандартные вопросы

40%

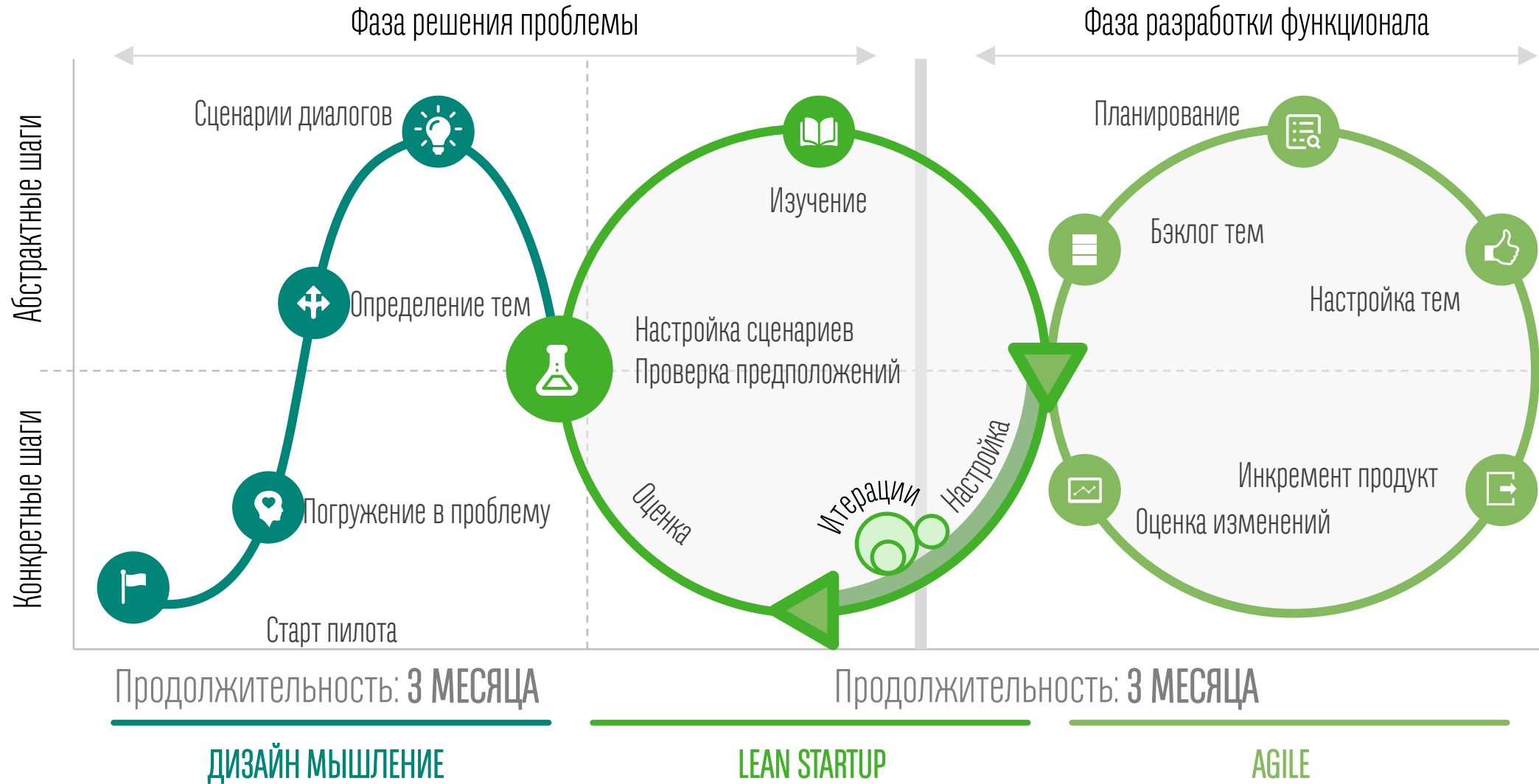
Знакомьтесь, Карди



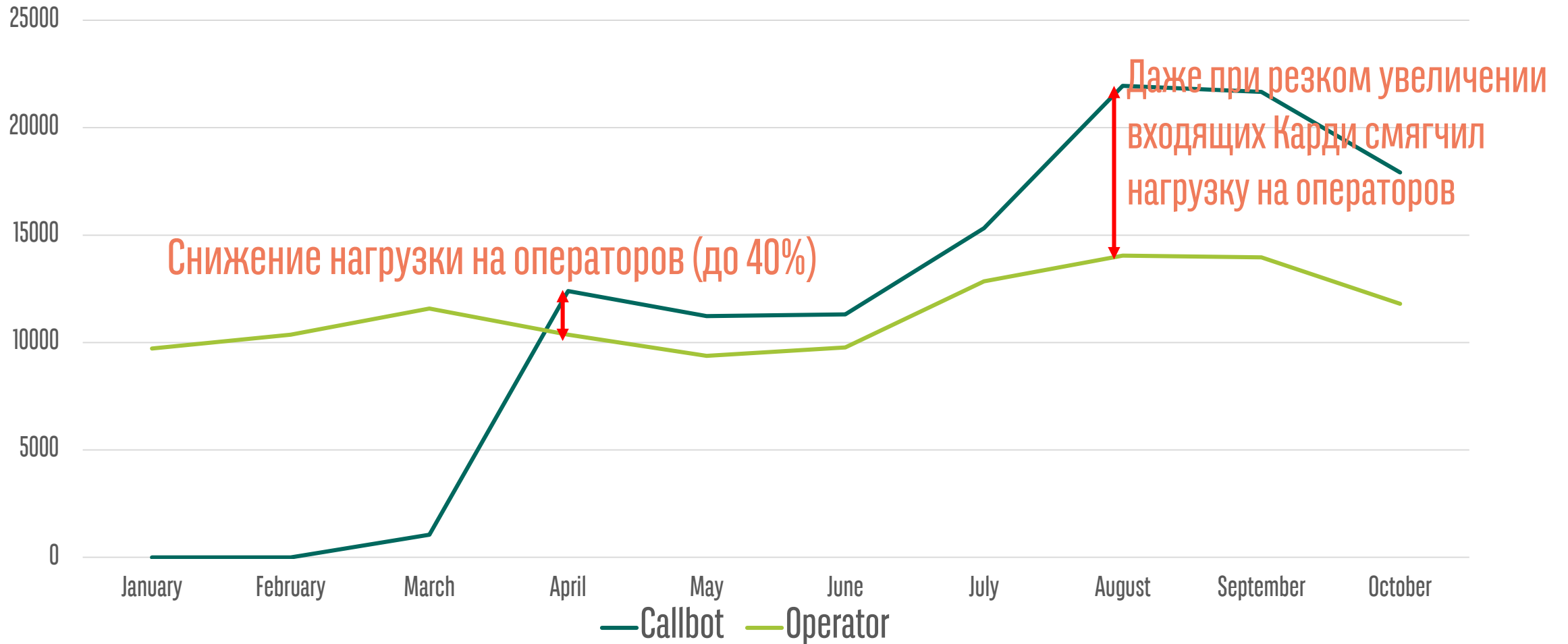
Цели внедрения

- Улучшить процент корректных ответов на вопросы «с первого звонка»
- Перевести операторов на более «сложные» вопросы
- Улучшить пользовательский опыт

Процесс



Что у нас получилось



Результаты

Процент корректных ответов на вопросы «с первого звонка»

Эффект

+12%

Количество операторов на входящих звонках

-30%

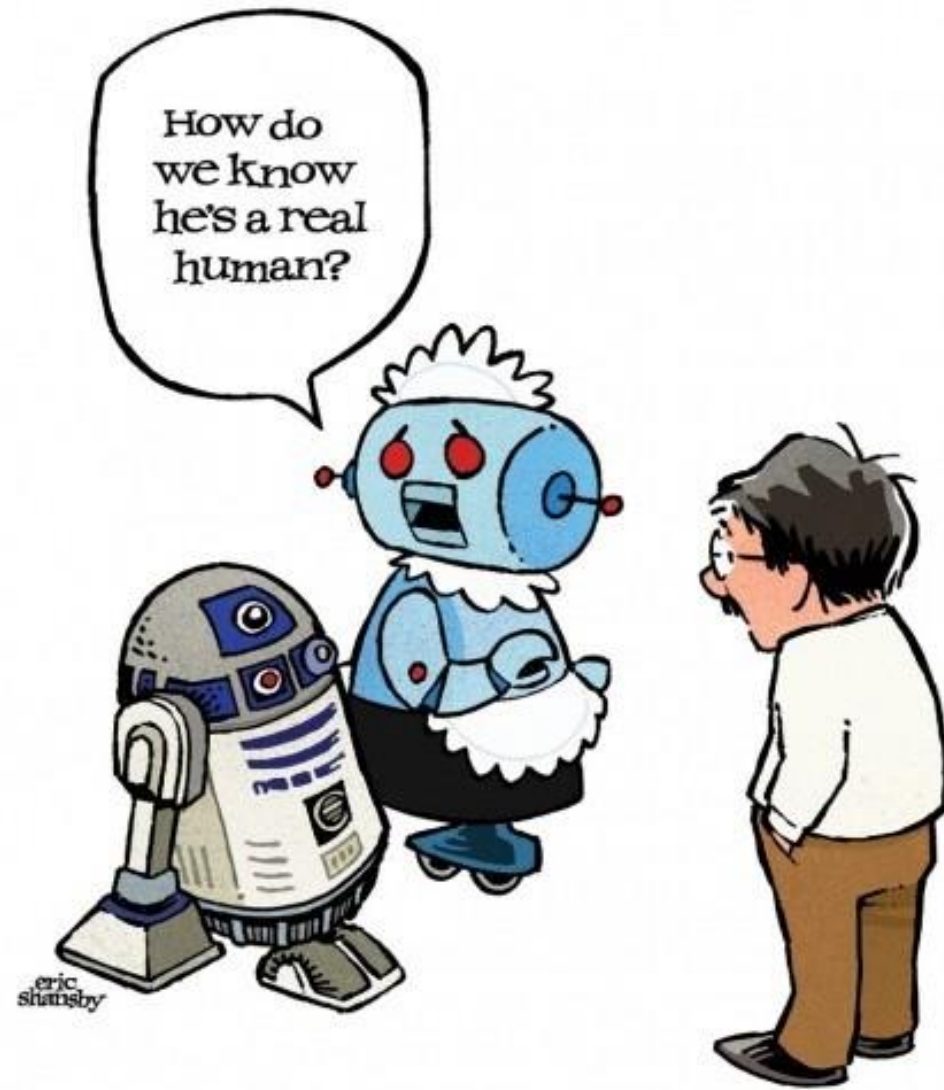
Автоматизация процессов

+38%

% потерянных звонков

-20%

Результат - 😊



Самое важное – команда!



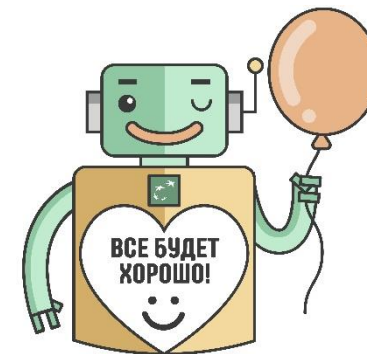
+



+

Яндекс Облако

=



Подведём итоги



ПОЛУЧИЛОСЬ ХОРОШО

- Быстрый старт – начали с самых популярных тем
- Сценарии диалогов попали в потребности клиентов
- Качество голоса бота



МОГЛИ ЛУЧШЕ

- Распределёнными командами управлять сложнее, чем думали
- Надо учитывать ИТ стратегию при внедрении
- Методологию придумали уже после запуска
- Внедряли дольше, чем ожидали

Спасибо!

