

РОСГОССТРАХ

Трансформация контакт-центра

Автоматизация, AI, эмпатия: смешать, но не
взбалтывать?



К чему мы привыкли.
правильные скрипты + автоматизированная база
знаний = высокий уровень сервиса

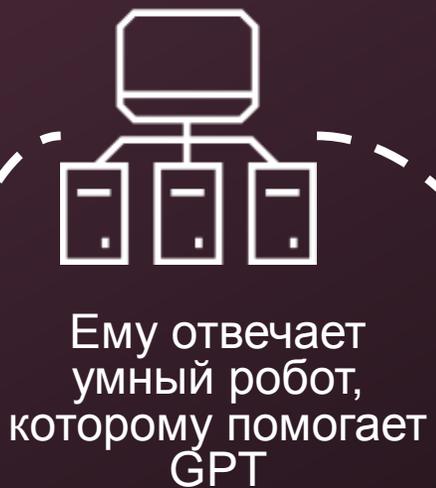




Почему SCSI
низкий?



Всё дело в технологиях?
Добавим роботов.



Клиент требует
«ОПЕРАТОР», робот
переводит на
оператора



**Робот доволен:
закрыл вопрос
с 1 обращения**

Клиент звонит/пишет
с вопросом





Клиент опять
оценил низко
уровень сервиса

Что же внедрять?

ГPT база знаний

Голосовой бот

Речевая аналитика

Чат

Чат-бот

Голосовой IVR

AI-суфлёр
оператора

Автоматизированный
IVR в чате

РОСГОССТРАХ

0530 звонок бесплатный
Билайн, МегаФон, МТС, Tele2

RGS.RU