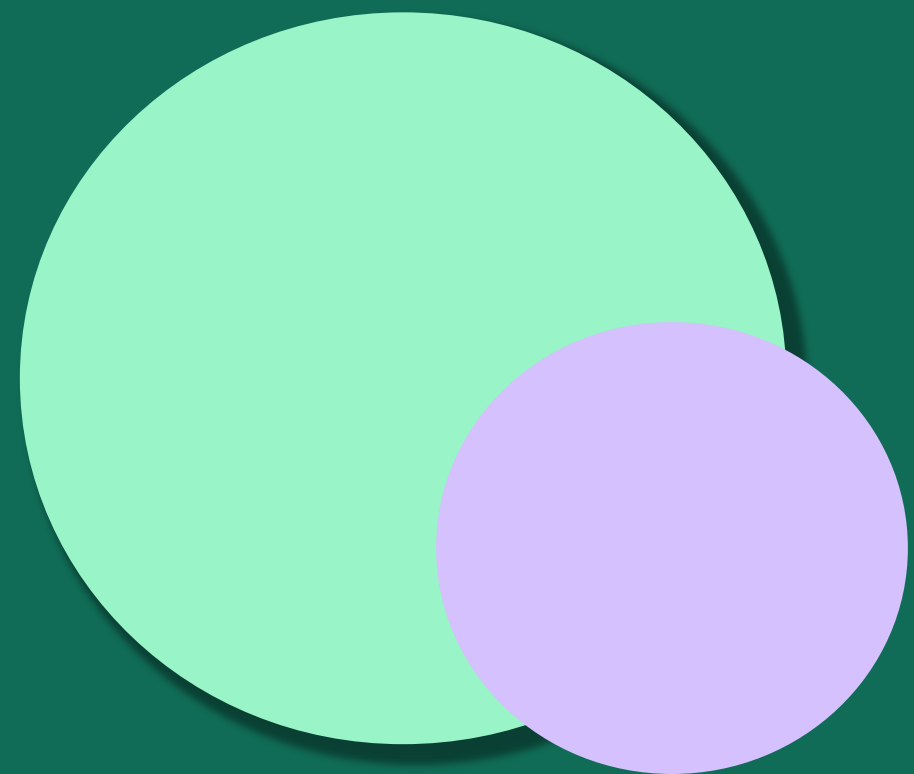
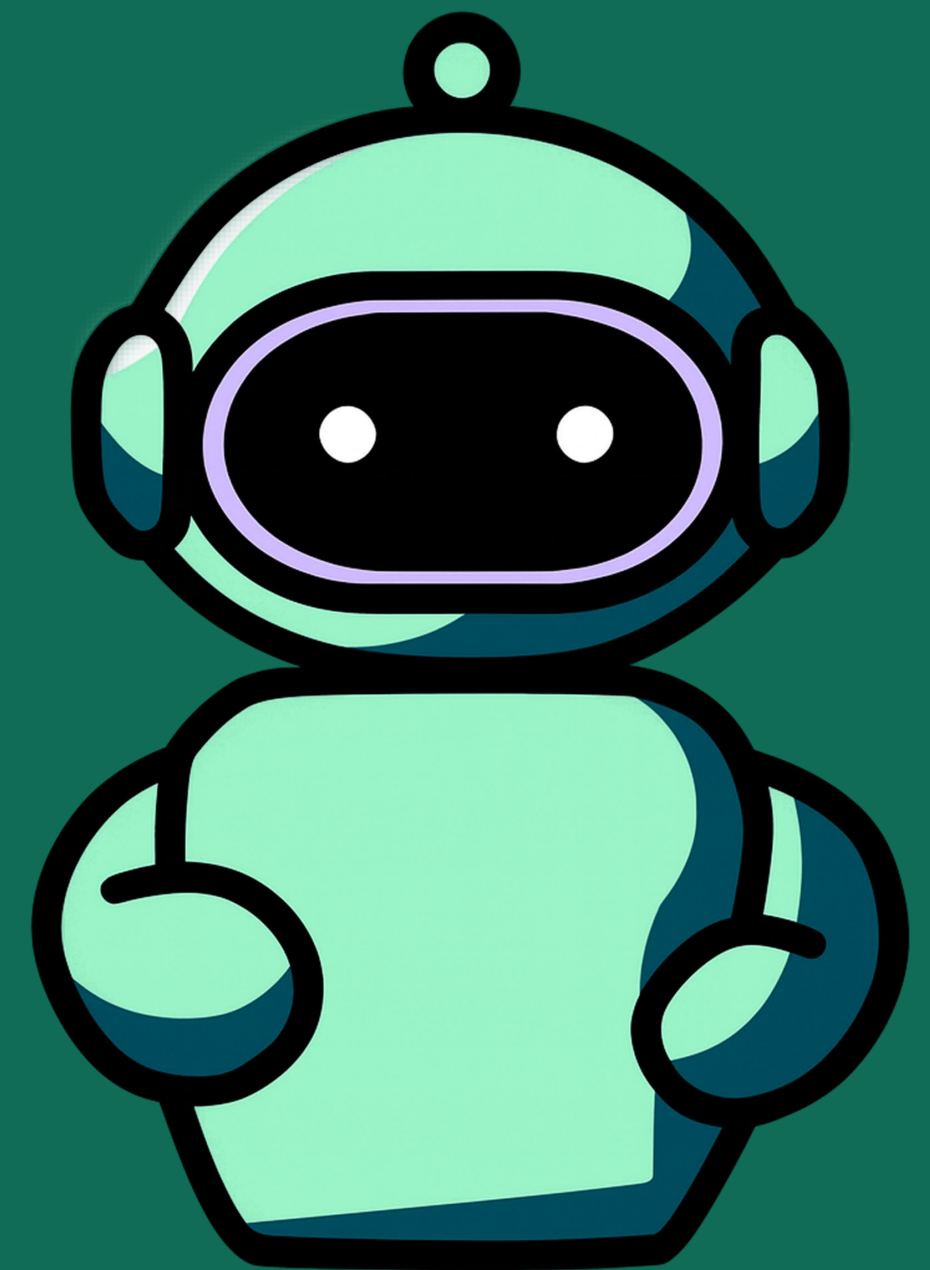
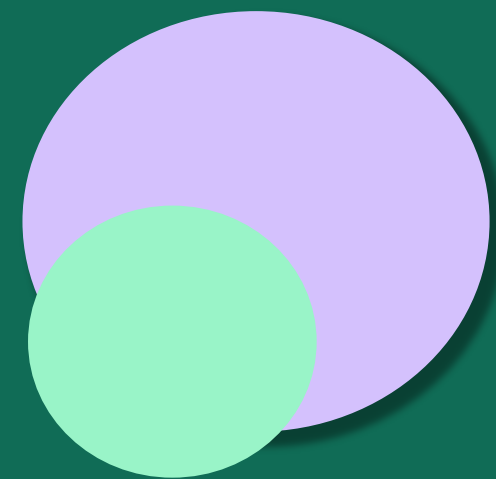
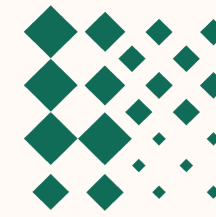


ИИ-ассистенты: от автоматизации
к новой архитектуре сервиса

Что меняется в клиентском пути, страховых партнерствах
и операционной модели финансовых сервисов





ГРУППА ТКС

Технологии.Кредит.Страхование,
Мульти Ассистент,
CRM-X

БОЛЕЕ 5 ЛЕТ

прикладных внедрений и пилотов
в банках и страховых компаниях

ОПЫТ В СТРАХОВОМ КОНТУРЕ

Сценарии информирования по
продуктам страховой компании
и партнерских сервисов с участием
страховщиков

ПОВСЕДНЕВНЫЕ ИИ-АГЕНТЫ



Из точечных чат-ботов ИИ-агенты переходят в контекстных помощников для повседневных решений и профессиональной навигации.

БИЗНЕС-СЦЕНАРИИ ИИ



Для ИП, самозанятых и внутренних команд: помогают быстро разобраться в бизнес-вопросах и работать с корпоративными знаниями.

МИГРАНТСКИЕ ИИ-АГЕНТЫ



Для иностранных граждан ценность появляется там, где цифровой помощник соединяет язык, право, трудовые и социальные сценарии.

ВИРТУАЛЬНЫЙ ОПЕРАТОР



ИИ-консультант с эмпатией живого человека помогает клиенту быстро и внимательно разобраться в вопросах, получить поддержку и ощущение заботы.

ПОВСЕДНЕВНЫЕ ИИ-АГЕНТЫ

КОМУ ПОЛЕЗЕН?

Конечным клиентам страховой компании после покупки продукта: когда нужна быстрая, многофункциональная и персонализированная навигация по жизненной ситуации.

КАКУЮ ЗАДАЧУ ЗАКРЫВАЕТ?

Дает продукт с клиентской ценностью: помогает понять варианты, получить релевантную консультацию и использовать сервис сразу после покупки.

НАЛОГОВЫЙ

ЮРИДИЧЕСКИЙ

ПУТЕШЕСТВИЯ

КОНСЬЕРЖ

ДОМАШНИЙ

HR

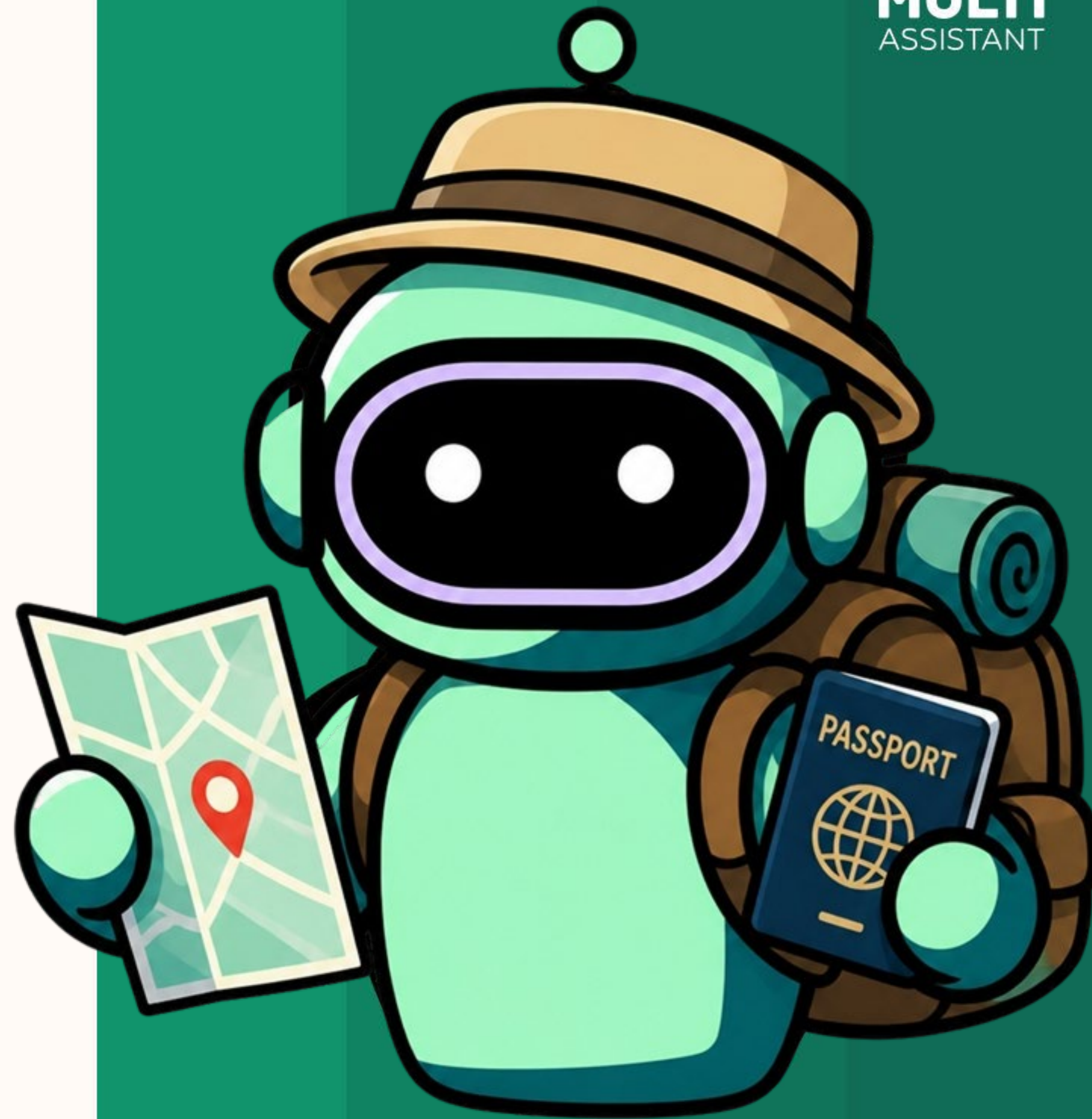
ЖИЛАЯ НЕДВИЖИМОСТЬ

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ

ДОМАШНИЕ ПИТОМЦЫ

И ДРУГИЕ

MULTI
ASSISTANT



ИИ-АГЕНТЫ ДЛЯ БИЗНЕСА

КОМУ ПОЛЕЗЕН?

Лицам, которым нужна консультационная поддержка в бизнес вопросах: финансы, налоги, право и т.п.

КАКУЮ ЗАДАЧУ ЗАКРЫВАЕТ?

Расширяет ценность страхового продукта за счет набора клиентских ассистентов. Клиент получает понятные ответы, навигацию по ситуации и следующий шаг здесь и сейчас.

ФИНАНСЫ

ЮРИДИЧЕСКИЙ

НАЛОГОВЫЙ

ПСИХОЛОГИЯ

ФИТНЕС

АВТО

И ДРУГИЕ

MULTI
ASSISTANT



ИИ КАК ВНУТРЕННЯЯ БАЗА ЗНАНИЙ

КОМУ ПОЛЕЗЕН?

Сотрудникам компании, контакт-центра, операторам, руководителям групп и внутренним экспертам, которым нужен быстрый доступ к проверенным корпоративным знаниям.

КАКУЮ ЗАДАЧУ ЗАКРЫВАЕТ?

ИИ работает как база знаний внутри компании: подключается к корпоративным стандартам, регламентам, инструкциям, продуктовым материалам и внутренней документации. Через RAG сотрудник получает ответ из актуального корпоративного контура, а не из открытых источников.

RAG

РЕГЛАМЕНТЫ

СТАНДАРТЫ

ИНСТРУКЦИИ

FAQ

ПРОДУКТЫ

ДОКУМЕНТЫ



MULTI
ASSISTANT

МИГРАНТСКИЕ ИИ-АГЕНТЫ

КОМУ ПОЛЕЗЕН?

Иностранным гражданам, туристам и мигрантам, которым нужна понятная поддержка на разных языках при адаптации, оформлении документов и решении бытовых вопросов.

КАКУЮ ЗАДАЧУ ЗАКРЫВАЕТ?

Помогает человеку пройти сложный путь без потери контекста: язык, документы, трудовые, налоговые, финансовые и социальные вопросы соединяются в единую консультацию.

МИГРАЦИОННЫЙ

ТРУДОВОЙ

СОЦИАЛЬНЫЙ

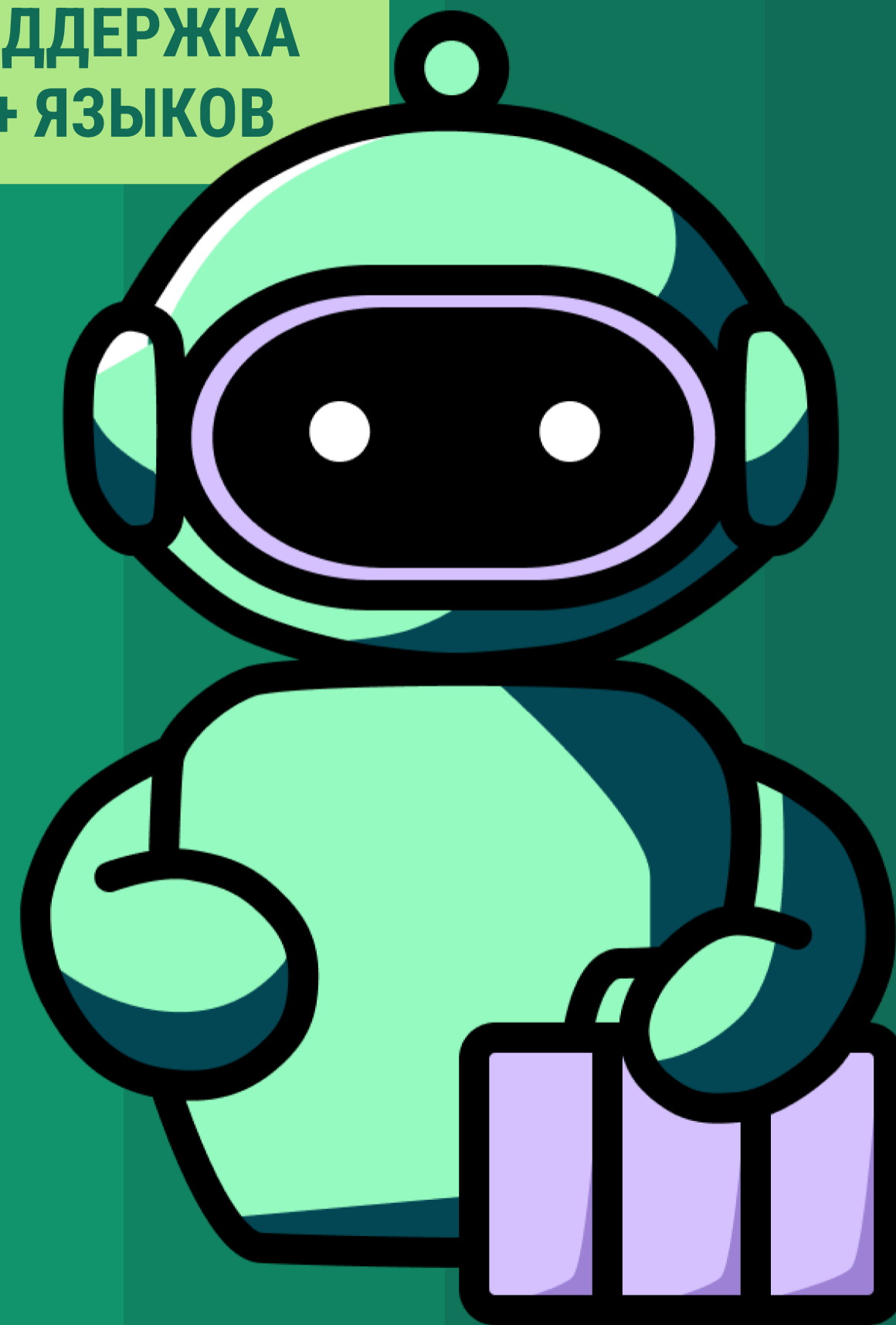
НАЛОГОВЫЙ

ЯЗЫКОВОЙ

ФИНАНСОВЫЙ

И ДРУГИЕ

ПОДДЕРЖКА
16+ ЯЗЫКОВ



MULTI
ASSISTANT

ВИРТУАЛЬНЫЙ ОПЕРАТОР

ПРИНЦИП РАБОТЫ

- Отвечает 24/7 и помогает клиенту без очереди
 - Объясняет условия продукта простым языком
 - Подстраивает ответ под ситуацию клиента
 - Выполняет расчеты и проверки по заданным правилам
 - Проверяет доступные данные до ответа клиенту
 - Подгружает данные из БД и CRM, повышая точность консультации
-
- Повышает финансовую грамотность через понятные объяснения

КАКУЮ ЗАДАЧУ ЗАКРЫВАЕТ?

Помогает клиенту разобраться в продукте, рисках, документах и следующем шаге. Для компании это единый стандарт информирования и меньше ошибок в консультациях.

ОСАГО И КАСКО

ДМС

ИФЛ

ПУТЕШЕСТВИЯ

ФИНАНСЫ

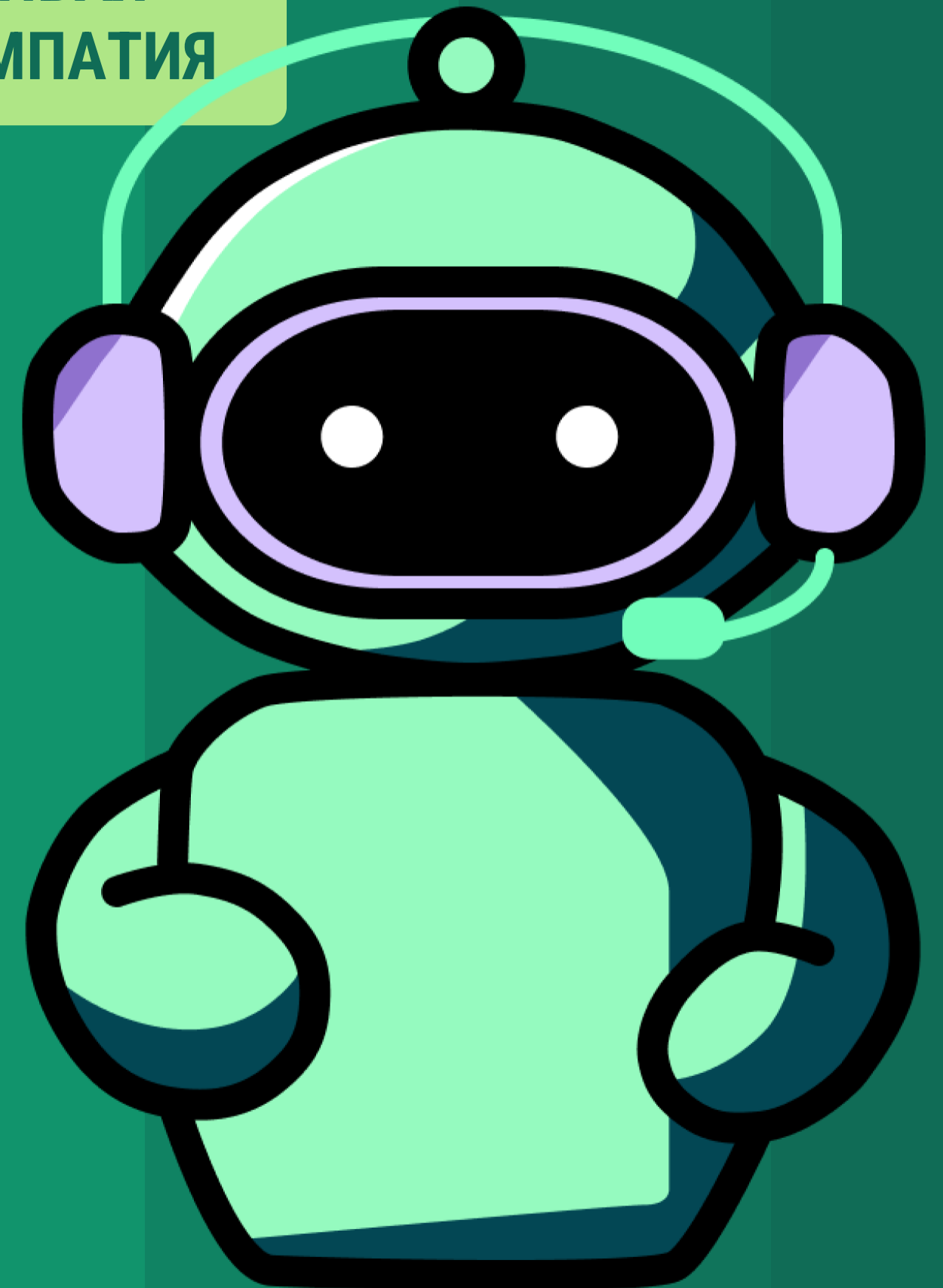
НАЛОГИ

ДОМ И СЕМЬЯ

АВТО

ПСИХОЛОГИЯ

ЖИВАЯ
ЭМПАТИЯ



MULTI
ASSISTANT

БОЛЬ БИЗНЕСА



Большой поток однотипных звонков по условиям страхования: операторы собирают данные, повторяют обязательную информацию, отрабатывают вопросы и фиксируют решение клиента. Критичны скорость, соблюдение скрипта и стабильное качество диалога.

КАК БОТ ЗАКРЫВАЕТ БОЛЬ



Берет первичную линию: принимает звонок, распознает речь, собирает данные, озвучивает аргументы, возвращает разговор в сценарий при перебиваниях и фиксирует итог.

КАК РАБОТАЕТ



Клиент говорит естественно. Бот переводит голос в текст, определяет этап диалога и выбирает следующий шаг. Типовые фразы синтезированы и заэкшированы заранее, поэтому ответ звучит без паузы генерации.

ЦЕННОСТЬ ПРОДУКТА



- снижает нагрузку на операторов
- обеспечивает единый стандарт разговора
- не забывает обязательные формулировки
- масштабируется на поток звонков 24/7
- последовательно информирует о продуктах страховой компании
- снижает стоимость обработки обращения

БОЛЬ



Каждый вид страхования ведется в разных программах на стороне страховой компании. Из-за этого обращения сложнее маршрутизировать, контролировать и анализировать в едином контуре.

ЕДИНЫЙ ИНТЕРФЕЙС



Звонки из очереди АТС автоматически создают карточки лидов. Оператор или голосовой робот уточняет данные, выбирает маршрут обработки и фиксирует результат.

КАК РАБОТАЕТ



Клиент звонит на выделенный номер. АТС передает звонок оператору или роботу. Через ARI создается лид: телефон, ID звонка, очередь, оператор. По входящему номеру определяется тематика: ИФЛ, ДМС, ОСАГО, новый договор или пролонгация.

ФУНКЦИИ И ЦЕННОСТЬ



Карточки и история обращений; роли оператор / руководитель / администратор / заказчик; записи звонков; XML-заявки; SMS по шаблонам СОГАЗ; калькулятор ОСАГО; журнал действий; отчеты, статусы и выгрузки. Итог: меньше ручного ввода, быстрее обработка и прозрачная аналитика.



ИИ-АГЕНТЫ

Внешние агенты помогают клиентам, ИП и самозанятым ориентироваться в продуктах, правилах и бизнес-вопросах. Внутренний RAG-агент помогает сотрудникам работать по корпоративным стандартам.



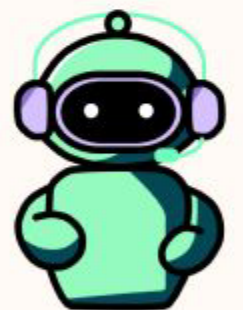
ГОЛОСОВОЙ БОТ

Берет первичную линию звонков: распознает речь, держит сценарий, озвучивает обязательные формулировки и фиксирует результат.



СЕРВИС ГЕНЕРАЦИИ

Собирает обращения в единую карточку, маршрутизирует поток и дает прозрачную аналитику по статусам, операторам и тематикам.



ОБЩИЙ ЭФФЕКТ

Клиент получает понятные консультации даже сразу после покупки, а компания — единый стандарт информирования и контроль качества во всех контактах.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ



Евгений Савинский
+7 (903) 792 95 16

SE@MULTI-ASSISTANT.RU
электронный адрес

MULTI-ASSISTANT.RU
сайт

