

Компания NAUMEN подвела итоги ежегодного исследования контакт-центров ведущих российских страховщиков. В 2023 году исследование охватило 76 крупнейших страховых компаний, лидирующих по объемам собираемых страховых премий. Совкомбанк Страхование во второй раз заняла 1 место в рейтинге качества чат-ботов для клиентского сервиса. В этом году чат-бот компании получил самую высокую оценку за консультации и диалоговые навыки – 51 балл.

Исследование проводилось с 1 по 30 ноября 2023 года. Каждому роботу было задано 15 предметных вопросов, чтобы оценить качество обслуживания. Например, о способах заявить о страховом случае, про онлайн-оформление полисов, про функционал личного кабинета клиента и пр.

Кроме того, оценивалась возможность общаться в свободной форме, привлечения оператора для решения вопроса и наличие кнопок-подсказок.

Оценка консультации складывалась из точности определения чат-ботом запроса, релевантности и полноты ответа, а также умения бота извлекать значимые факты из реплик пользователя для решения его вопроса.

Википедия страхования