



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №3588

НОМИНАЦИЯ: Инновационные методы совершенствования бизнес-процессов компании

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Ингосстрах
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.ingos.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Проект «АудиоВидеоМониторинг»
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
Сопроводительный файл 1	Посмотреть загруженный файл »
Сопроводительный файл 2	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
Сопроводительный файл 3	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
Ссылка на видео-ролик	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

Цель проекта (не более 1800 знаков с пробелами)

Проект «АудиоВидеоМониторинг» – инновационное решение для мониторинга качества клиентского сервиса в офисах страховой компании с использованием искусственного интеллекта (ИИ), который анализирует и оценивает выполнение сотрудниками стандартов клиентского сервиса, позволяет строить карты клиентского пути (CJM), оценивать нагрузку на персонал и соблюдение трудовой дисциплины.

Использование ИИ позволяет добиться высокого уровня клиентского сервиса благодаря автоматизированному мониторингу всех коммуникаций и своевременной помощи фронтальным сотрудникам в моменте: выявление ошибок в выполнении стандартов и предоставление рекомендаций по их устранению. Это решение не только сокращает временные затраты на оценку качества и эффективности работы персонала, но и повышает общий уровень профессионализма команды.

Актуальность проекта:

- Высококонкурентный рынок страхования и коммодитизация страховых продуктов для клиента обязывают конкурировать не столько ценой, сколько клиентским сервисом.
- Традиционные подходы к контролю качества выполнения стандартов фронтальными сотрудниками, такие как случайные проверки реальных диалогов или опрос клиентов, обладают ограничениями:
 - субъективностью оценок;
 - репрезентативностью базы.

Искусственный интеллект способен обрабатывать огромные объемы данных, выявлять скрытые закономерности (тренды) и тенденции, которые могут ускользнуть от человеческого взгляда.

Суть проекта (не более 3600 знаков с пробелами)

На текущий момент большая доля успеха в страховом бизнесе находится в руках фронтальных сотрудников. Насколько качественный сервис клиенту они окажут в моменте зависит дальнейшее развитие Компании.

Проект «АудиоВидеоМониторинг» представляет собой инновационное решение с искусственным интеллектом, которое призвано помочь фронтальным сотрудникам действовать в соответствии со стандартами Ингосстраха по клиентскому сервису, а руководству получать объективную оценку эффективности работы региональной сети офисов.

Вовлеченность сотрудников (не более 1800 знаков с пробелами)

Реализация проекта объединила усилия различных подразделений:

- руководителей отдела продаж;
- аналитиков, занимающихся обработкой данных;
- менеджеров по качеству, ответственных за внедрение стандартов общения.

Инновационные технологии, такие как AI-анализ аудио и видео, заложили фундамент для формирования культуры непрерывного развития. Теперь сотрудники получают мгновенный фидбек по своим взаимодействиям с клиентами, что стимулирует их профессиональный рост. Регулярные тренинги, основанные на этих данных, помогают рассмотреть как успехи, так и области для улучшений. Это повышает уровень вовлеченности команды, так как каждый чувствует свою значимость в общем результате.

Мотивация остается важной движущей силой. Мы внедрили систему вознаграждений, отмечающую достижения и прогресс сотрудников, а также организовали внутренние конкурсы, где лучшие сотрудники делятся опытом и находками, что создает атмосферу поддержки и здоровой конкуренции.

Благодаря внедрению "АудиоВидеоМониторинга" нам удалось значительно повысить как удовлетворенность сотрудников, так и качество обслуживания клиентов. Этот инструмент стал катализатором для создания положительного клиентского опыта и продемонстрировал, насколько сильно инновации способны влиять на вовлеченность и продуктивность команды.

Клиентоориентированность, способность слушать и слышать клиента (не более 1800 знаков с пробелами)

Искусственный интеллект в рамках нашего проекта анализирует записи диалогов, акцентируя внимание на ключевых аспектах:

- эмоциональная окраска беседы;
- способность сотрудника выслушивать клиента;
- соответствие корпоративным стандартам.

Этот подход помогает быстро обнаруживать проблемные зоны в коммуникациях и своевременно корректировать программы обучения персонала, что ведет к повышению общего уровня сервиса.

Мы убеждены, что клиентоцентричность — это не просто лозунг, а основа нашего бизнеса. С помощью передовых технологий мы не только реагируем на запросы клиентов, но и предвосхищаем их ожидания.

Полученные данные:

- Примеры успешного общения систематически анализируются
- Бест-практики распространяются среди коллег
- Разрабатываются стандарты, помогающие каждому сотруднику достигать высоких результатов в общении с клиентами.

Таким образом, использование новейших технологий в нашем проекте гарантирует непревзойденный и постоянный клиентский опыт на каждом этапе взаимодействия. Мы не просто слушаем своих клиентов, мы их действительно слышим, что позволяет нам сохранять лидерские позиции и непрерывно повышать качество предоставляемых услуг.

ИТОГИ: какие были результаты? (не более 3600 знаков с пробелами)

KPI и динамика результатов

Проект «АудиоВидеоМониторинг», основанный на использовании искусственного интеллекта, доказал свою высокую эффективность и положительное влияние на бизнес-результаты. Анализ взаимодействий позволил не только существенно поднять уровень сервиса, но и добиться заметного роста финансовых показателей. Внедренные инновации улучшили клиентские пути, что даже привело к изменению некоторых бизнес-процессов и росту доходов, что подтверждено как плановыми, так и фактическими показателями KPI за три месяца.

Для измерения результатов и определения эффективности внедренных технологий были выбраны следующие ключевые показатели эффективности (KPI):

- Конверсия в продажи:
 - Соблюдение стандартов качества обслуживания:
- динамика – увеличение на 5% за последние 3 месяца
 - динамика – рост на 10%

Финансовые результаты

Увеличение выручки:

- Выручка от дополнительных продаж увеличилась на 15% за 6 месяцев после внедрения проекта.

- Оптимизация процессов позволила снизить операционные затраты на 8% благодаря эффективному управлению работой сотрудников и сокращению времени обработки обращений.

Снижение затрат:

Операционная эффективность

- Обучение сотрудников стало более целенаправленным. Обычно время на тренинг сократилось на 25%, благодаря анализу аудиозаписей и точному выявлению слабых мест.

Ожидания клиентов = реальный сервис – это главный показатель успеха нашего решения.

Мониторинг стал неотъемлемой частью повседневной практики, и уже после пилотного запуска уровень удовлетворённости клиентов вырос на 25%.

Опираясь на собранные отзывы, мы пришли к выводу, что внедрение «АудиоВидеоМониторинга» не только повысило качество взаимодействия, но и позитивно повлияло на мотивацию сотрудников, поскольку они почувствовали, что их труд объективно оценивается.

Проект базируется на системе автоматического анализа аудио- и видеозаписей взаимодействий сотрудников с клиентами. Искусственный интеллект оценивает следующие параметры:

- тональность и эмоциональную окраску диалога;
- соблюдение стандартов сервиса;
- время ожидания, длительность разговоров и количество дополнительных предложений.

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Цифровизация и растущие ожидания клиентов сделали внедрение искусственного интеллекта в процессы мониторинга взаимодействия сотрудников с клиентами неизбежным шагом. Современные технологии машинного обучения и обработки естественного языка открывают возможности для автоматического анализа диалогов, позволяя отслеживать ключевые показатели, такие как:

- тональность общения;
- точность ответов;
- соблюдение корпоративных стандартов.

Проект прошёл через несколько ключевых стадий развития:

- **Создание прототипа:** Разработка алгоритмов для анализа диалогов между сотрудниками и клиентами. Искусственный интеллект обучался на основе установленных стандартов, чтобы распознавать контекст и выделять значимые параметры.
- **Тестирование и корректировка:** Прототип прошел испытания среди группы сотрудников, что помогло выявить слабые места и внести необходимые изменения. Например, были усовершенствованы механизмы обработки эмоций и идентификации интонационных особенностей речи.
- **Интеграция системы:** Сотрудники прошли соответствующее обучение и получили доступ к аналитическим инструментам.

Ключевые аспекты проекта включали разработку решения, тестирование, обучение ИИ, подготовку персонала и создание отчетных систем. Реализацией занимались ИТ-специалисты совместно с менеджерами по работе с клиентами.

Опросы показали значительные расхождения между восприятием качества обслуживания со стороны клиентов и данными традиционных методов мониторинга. Стало ясно, что старые способы контроля не всегда точно отображают реальность, и клиенты ощущают нехватку индивидуального подхода. Эти выводы легли в основу критериев оценки качества обслуживания, а также разработки алгоритмов, учитывающих реальные пожелания клиентов.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА:

ФАМИЛИЯ	Будорагин
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Евгений Михайлович
ДОЛЖНОСТЬ	Руководитель направления