

Как построить систему бездефектного обслуживания с помощью ИИ

Логвинова Алина

Начальник управления дистанционного клиентского обслуживания СПАО «Ингосстрах»



Цена одного дефекта

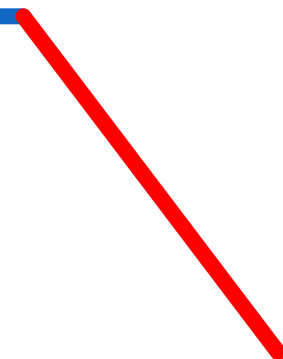
10 лет доверия

Ни одной жалобы



1 звонок 

Неверный ответ сотрудника



.....
клиент ушел

Прямые потери

повторный контакт, время
сотрудника и клиента,
эскалация, компенсация

Отток

уходит клиент, которого
удерживали годами

Репутация

отзыв читают тысячи, которые
ещё не звонили в контактный
центр

**Ошибка неизбежна,
дефект нет**



«Пять не»

1

Не создавать условия для дефектов

2

Не передавать дефект на следующую стадию

3

Не принимать дефект с предыдущей стадии

4

Не изменять технологические режимы

5

Не повторять ошибок

ZQC – Zero quality control

- управление качеством,
ориентированное на достижение
нуля дефектов, т.е. выпуск
продукции (предоставление услуг)
без брака

Ошибка ≠ дефект

ОШИБКА

Сотрудник недослышал,
перепутал, забыл уточнить



ДЕФЕКТ

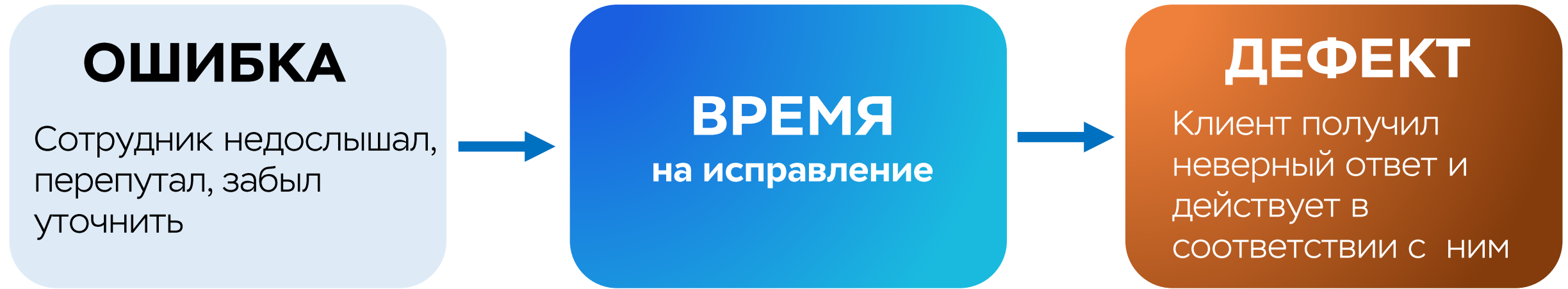
*Результат ошибки, который дошел до
клиента*

Клиент получил неверный
ответ и действует в
соответствии с ним

Цель ZQC (Zero Quality Control, ноль дефектов)

Предотвратить все дефекты, а не сократить их число. Брак должен быть невозможен даже тогда, когда сотрудник ошибается.

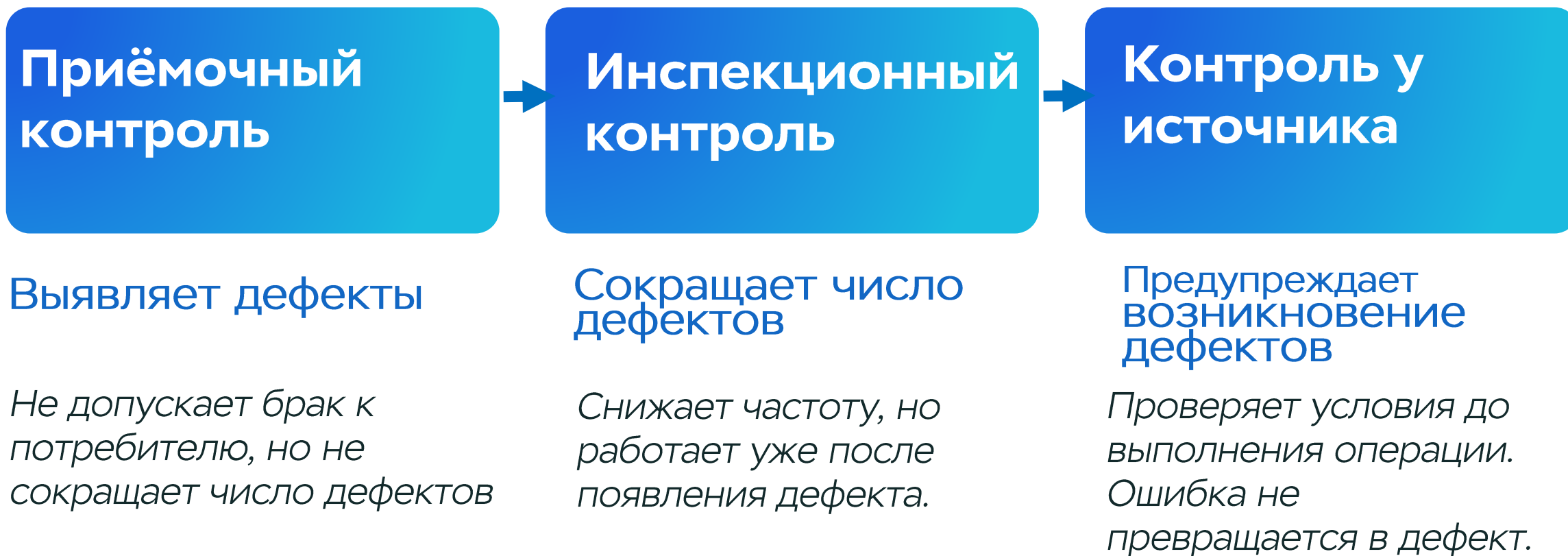
Ошибка ≠ дефект



Что делать?

Концентрировать усилия не столько на выявлении дефектов, сколько над устранением (предотвращением) ошибок, которые могут привести к дефекту

ТРИ ПОДХОДА К КОНТРОЛЮ КАЧЕСТВА



Единственный метод контроля качества, который позволяет предотвратить появление дефектов, — это контроль у источника

Четыре принципа бездефектного сервиса (ZQC)

1

Контроль у источника

Ошибка выявляется и
правится до того, как
долетела до клиента

2

Сплошной контроль

Проверка 100% контактов

3

Быстрая обратная связь

Незамедлительное
оповещение об ошибке

4

Защита от ошибок (пока-ёкэ)

Ошибка невозможно
совершить в принципе

Источники дефектов

№	НА ПРОИЗВОДСТВЕ	В КОНТАКТНОМ ЦЕНТРЕ	ПРЕДСКАЗУЕМОСТЬ
1	Неподходящие стандарты при планировании	Ошибочный скрипт, регламент, правило маршрутизации	предсказуемо
2	Отклонения от норм при выполнении операции	Отступление от процесса: пропущен шаг, нарушен порядок	предсказуемо
3	Некачественные материалы	Устаревшая или противоречивая база знаний, неверные данные	предсказуемо
4	Износ оборудования	Сбои телефонии, CRM, интеграций	предсказуемо
5	Случайные ошибки рабочих	Оператор ослышался, перепутал, забыл	трудно предсказать

Источники 1–4 устраняются исправлением стандартов и систем.

Источник 5 предсказать трудно – именно он требует контроля у источника и «пока-ёкэ».

Что считать дефектом

Фактическая ошибка

неверная информация,
неактуальный тариф,
ошибка в расчёте

Нарушение обещания

обещали перезвонить
или решить в срок — не
сделали

Нарушение регламента

нет идентификации,
нет согласия на
обработку данных

Нерешенный вопрос

клиент обращается
повторно по тому же
поводу

Коммуникативный сбой

недопустимый тон,
перебивание,
игнорирование эмоции

Процессный тупик

клиента отправили по
кругу между каналами и
линиями

В чем причина дефекта

1

Человеческий фактор

усталость, невнимание, забывание

2

Скрытая экспертиза

лучший оператор знает то, чего нет в регламентах

3

Плохая база знаний

ответ по инструкции неверен, потому что инструкция устарела

4

Разрывы в процессах

контекст теряется при передаче между каналами и линиями

Причины системные, поэтому один барьер их не перекроет.

Нужны несколько независимых слоёв защиты.

Дж. Ризон, модель «швейцарского сыра»: инцидент происходит, когда отверстия во всех слоях защиты выстраиваются в линию.

Инструменты ИИ

Инструмент	Статус	Принцип ZQC
Автоопределение тематик	работает	Сплошной контроль
ИИ-бот на типовые вопросы	работает	Контроль у источника для типовых вопросов
Автономизированная оценка качества	внедрена	Сплошной контроль, обратная связь
Copilot для сотрудника	внедряется	Контроль у источника, «пока-ёкэ»

Недостаточность данных

Что **не**
показывает
ручной
выборочный
контроль

- Как клиент упоминает конкурентов
- Что вызывает негатив у клиента
- Какие действия сотрудника привели к необходимым действиям со стороны клиента
- Какие потребности и проблемы есть у клиента
- Неявные запросы на новые продукты
- Невербальные индикаторы лояльности
- Конкретные точки трения в процедурах
- Как клиент реагирует на скидки, предложения, нововведения

Сравнение ИИ и ручной оценки

HUMAN-IN-THE-LOOP

Шкала:
1 - низкий, 2 - средний,
3 - высокий.

Критерий
Объём проверки (значимость выборки)
Трудозатраты человека на 1 оценку
Оперативность обратной связи сотруднику
Объективность и воспроизводимость
Детализация и аргументация оценки
Прозрачность оценки для оператора
Оценка тональности диалога
Пакетный анализ массива и топ-проблем
Учёт контекста и спорных ситуаций
Оценка качества решения проблемы клиента
Формирование отчётности по качеству
Стоимость при росте объёмов
ИТОГОВАЯ СУММА БАЛЛОВ (максимум 36)

Оценка эффективности ИИ

Оценка качества

1

**Стоимость
обработки**

2

**Индекс
автономности**

3

**Операционная
эффективность**

4

**Время
обнаружения
дефекта**

Автономизация оценки качества

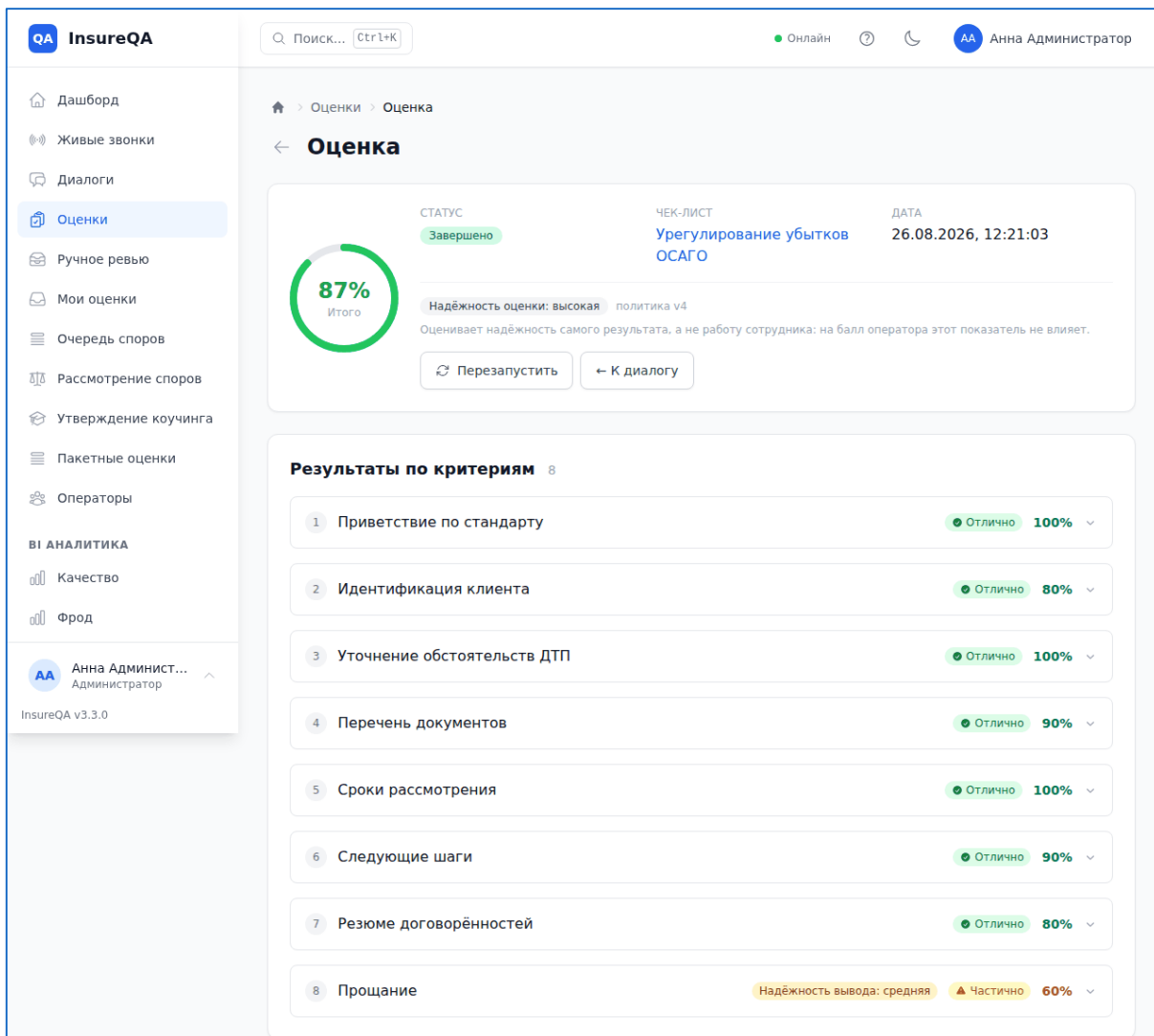
Insure-QA

Карточка оценки показывает:

- ✓ итоговый процент по уровню качества
- ✓ статус оценки
- ✓ чек-лист (по которому произведена оценка)
- ✓ дату оценки
- ✓ уровень надёжности оценки с пояснением причин.

По каждому критерию чек-листа доступны:

1. статус («отлично» от 70 %, «частично» от 40 %, «не сдал»)
2. обоснование модели
3. цитата из диалога
4. надёжность вывода по критерию
5. Результат проверки по базе знаний



Автономизация оценки качества

Insure-QA

Каждый результат автоматической оценки сопровождается оценкой уровня надёжности. Он определяет, нужна ли проверка человеком.

Уровень надёжности	Значение	Действие
Высокая	Достаточно сигналов, противоречий нет	Результат используется напрямую
Средняя	Есть слабые места: низкая уверенность распознавания, отсутствие части расшифровки	Рекомендуется выборочная проверка
Низкая	Вывод построен на неполных данных	Назначается ручное ревью
Противоречивый	Сигналы этапов противоречат друг другу	Обязательное ручное ревью

Автономизация оценки качества

Insure-QA

Коучинг

QA InsureQA

Поиск... Ctrl+K

Онлайн

ML Мария Лидова

Дашборд

Живые звонки

Диалоги

Оценки

Ручное ревью

Очереди споров

Рассмотрение споров

Утверждение коучинга

Пакетные оценки

Операторы

АНАЛИТИКА

Качество

Фрод

Комплаенс

Утверждение коучинга

Коучинг: рабочая очередь

Полный lifecycle: утверждение, планирование, проведение, подтверждение агентом, follow-up и закрытие. Все переходы выполняются через серверный state machine.

Ждут решения2

Запланировано2

Просрочено1

Ждут агента1

Follow-up2

Статус

все

Иванова Анна Сергеевна · завершено01.08.2026, 09:00:00

Идентификация клиента · average_score

Средний балл по критериям ниже команды на 5 п.п. за 30 дней

слот: 04.08.2026, 13:00:00 — 04.08.2026, 14:00:00

эффект: improved

Кузнецов Дмитрий Алексеевич · эффект замерен03.08.2026, 09:00:00

Резюме договорённости, Прощание · average_score

Средний балл по критериям ниже команды на 5 п.п. за 30 дней

QA InsureQA

Поиск... Ctrl+K

Онлайн

AI Анна Иванова

Дашборд

Диалоги

Оценки

Мои оценки

Пакетные оценки

Операторы

КОНТЕНТ

Ассистенты

Пакетный анализ

Мой коучинг

Здесь видны только ваши коучинг-сессии. Подтверждение означает получение обратной связи, а не согласие с исходной оценкой.

Требуют подтверждения

Средний балл по критериям ниже команды на 6 п.п. за 30 дней

Проведено: 27.08.2026, 18:05:00

Разобрали 3 звонка. Договорились использовать чек-фразу резюме: «клиент — оператор — срок».

Действия

- Использовать фразу-резюме в каждом звонке по урегулированию
- Прослушать 2 эталонных звонка Петрова

Подтвердить получение

История

Средний балл по критериям ниже команды на 14 п.п. за 30 дней

предложено · создано 28.08.2026, 09:00:00

Средний балл по критериям ниже команды на 25 п.п. за 30 дней

ждёт утверждения · создано 27.08.2026, 09:00:00

Средний балл по критериям ниже команды на 9 п.п. за 30 дней

утверждено · создано 26.08.2026, 09:00:00

Средний балл по критериям ниже команды на 7 п.п. за 30 дней

AI Анна Иванова

Оператор

InsureQA v3.3.0

Автономизация оценки качества

Insure-QA

QA InsureQA

Поиск... Ctrl+K

Онлайн ? 🌙 МЛ Мария Лидова

Дашборд

Живые звонки

Диалоги

Оценки

Ручное ревью

Очередь споров

Рассмотрение споров

Утверждение коучинга

Пакетные оценки

Операторы

BI АНАЛИТИКА

Качество

Фрод

Комплаенс

МЛ Мария Лидова
QA Лид

Кейсы > Предложения связей

Найти предложения

Машина предлагает, решает человек. Связь между диалогом и journey не создаётся автоматически ни при какой уверенности — два клиента не должны слиться из-за того, что эвристика прозвучала уверенно.

Диалог 292dbc22 → journey c1c90988

Уверенность 0.95 · предложено 27.08.2026, 09:05:00

email_match — Совпадает e-mail клиента в метаданных вложения

time_proximity — Фото повреждений отправлены через 41 минуту после звонка

Отклонить

Принять

Диалог 22bae0e3 → journey d4382865

Уверенность 0.85 · предложено 27.08.2026, 09:05:00

phone_match — Номер телефона совпадает с CRM-контактом

Отклонить

Принять

Диалог 23bae276 → journey 6e33a769

Уверенность 0.62 · предложено 28.08.2026, 09:05:00

name_similarity — Похожее ФИО (Алексеев / Алексеенко), других совпадений нет

Отклонить

Принять

InsureQA v3.3.0

Предложение связей

Insure-QA может найти связанные диалоги и показать связь для комплексной оценки решения вопроса клиента

Результаты

Точность
маршрутизации

+8%

Жалобы

-40%

Доля контактов
с дефектом

-10%

Повторные
обращения

-15%

Среднее время
решения
вопроса

-12%

Операционная
эффективность

+17%



@ALINA_LOGVINOVA

Алина Логвинова

Начальник управления дистанционного
клиентского обслуживания
Ингосстрах



@VERONIKAKOCHETOVA

Вероника Кочетова

Руководитель направления
Ингосстрах

