

□ «Ингосстрах» совместно с AutoFAQ Xplain внедрил корпоративного ИИ-ассистента для технической поддержки сотрудников. Решение охватило IT, HR, юридическое и операционное направления и уже используется 12 000 сотрудниками компании в головном офисе и региональной сети.

ИИ-ассистент работает в круглосуточном режиме и помогает сотрудникам получать ответы на типовые вопросы, связанные с IT-инфраструктурой, кадровыми сервисами, а также юридическим и операционным сопровождением. Система интегрирована с внутренними сервисами компании, включая корпоративный портал, мессенджер, ITSM и технологию единого входа.

В основе решения – генеративная языковая модель, которая формирует ответы исключительно на базе верифицированных внутренних источников компании. Весь контур развернут во внутренней инфраструктуре «Ингосстраха», данные не покидают корпоративный периметр.

В 2025 году система обрабатывала более 8000 диалогов ежемесячно. Время маршрутизации и решения обращений сократилось на 45%, качество IT-сервисов выросло на 50%, а потребность в расширении штата поддержки при росте нагрузки была устранена.

«Нам было важно создать систему, которая не просто направляет сотрудника к базе знаний, а помогает быстро получить корректный и понятный ответ в соответствии с внутренними регламентами компании», – отметил Александр Герасимов, начальник отдела обработки заявок компании «Ингосстрах».

«Данный кейс является показательным примером зрелого внедрения генеративного ИИ в корпоративной среде. Компания последовательно выстраивала архитектуру доверия к ответам. Именно это позволило масштабировать ассистента на несколько сервисных направлений, не жертвуя точностью», – прокомментировал Владислав Беляев, сооснователь и исполнительный директор AutoFAQ.