

A Inteligência Artificial revoluciona a indústria de seguros

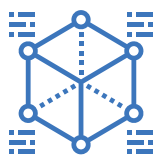
Os pioneiros dos anos 50 sonhavam com máquinas fabulosas que podiam imitar, substituir e complementar a inteligência humana - tecnologia que carrega os sentidos humanos, raciocínio e até empatia. Hoje, a inteligência artificial (IA) preenche algumas dessas lacunas e foi adaptada e construída em um conjunto de ciências e tecnologias que fizeram avanços muito interessantes para aprimorar os negócios em muitos setores.

As seguradoras, por exemplo, começaram a projetar suas estratégias de marketing e preços, bem como agilizar os processos de subscrição e sinistros, com a ajuda da IA. Quando falamos sobre IA em seguros, estamos nos referindo a um conjunto de tecnologias e recursos que incluem: análises avançadas, machine learning, redes neurais, automação inteligente, robótica, realidade

aumentada, análise de texto e processamento de linguagem natural, processamento de imagem, reconhecimento de emoção, IoT e big data (entre outros).

O valor da IA está na capacidade de aprender padrões, prever e classificar, projetando cenários que podem ser analisados para prevenir e medir riscos latentes. Se complementarmos isso com tecnologias para automatizar a tomada de decisão, entraremos em um contexto limitado apenas por nossa própria criatividade para desenvolver casos de uso.

Hoje vamos destacar alguns dos cenários em que diferentes empresas líderes no mercado global estão trabalhando hoje.



PRECIFICAÇÃO:

Por meio de modelos preditivos (com algoritmos como random forest, linear regression, xgboost, etc.), podemos oferecer prêmios de seguro de forma mais dinâmica e precisa. Mais especificamente, eles podem ser personalizados de acordo com os hábitos de direção, área geográfica e distância de deslocamento. Às variáveis tradicionais de fixação de preços,

um novo conjunto de variáveis é adicionado para melhorar a rentabilidade da carteira. Essas variáveis dependem das próprias necessidades / capacidades da empresa e podem variar de preços dos concorrentes ao registro de tráfego do segurado, idade da carteira de motorista, pontuação de crédito, bem como sistemas e fontes de dados externos. O interessante aqui é o dinamismo na determinação do preço; os modelos mudam com base nos dados inseridos ao longo do tempo, então reconhecem os padrões e ajustam a taxa de forma autônoma.



ATENDIMENTO AO CLIENTE:

Usando emoção em tempo real e algoritmos de reconhecimento de voz, podemos redirecionar chamadas de clientes com problemas sérios para funcionários mais experientes, impactando diretamente a retenção de clientes. Além disso, o uso de bots - verdadeiros agentes cognitivos - já demonstrou retornos positivos em produtividade e eficiência ao gerenciar grandes volumes de chamadas, chats ou e-mails, e sua capacidade de operar 24 horas por dia, 7 dias por semana, resolve grande parte das dúvidas e reclamações dos clientes.



ASSINATURA:

A análise preditiva nos ajuda a avaliar o risco de cada cliente potencial ou objeto segurável, permitindo aos segurados de baixo risco a possibilidade de obter melhores taxas.

Isso pode ser feito por meio de técnicas de agrupamento, bem como considerando pontuações individuais e combinadas para diferentes classificações de risco de seguro. Analisar e processar imagens pode acelerar ainda mais o processo de inspeção. E usando as informações da pessoa, tanto recentes quanto históricas, privadas (como fumar ou ter um problema cardíaco) e financeiras, podemos concluir a integração da pessoa e da política em questão de minutos e de uma forma totalmente digital.



AQUISIÇÃO E CANAIS:

Podemos usar análise de regressão, árvores de decisão, classificadores e agrupamento para identificar clientes potenciais e priorizar leads, melhorar as campanhas de marketing e, por sua vez, atribuir os melhores agentes com base nas preferências do cliente. Também podemos prever a probabilidade e a propensão do agente de vender e identificar áreas e mercados-alvo mais interessantes a serem desenvolvidos.



RETENÇÃO:

Como sabemos, a retenção de clientes é sempre mais barata do que a aquisição, razão pela qual muitas empresas estão usando dados estruturados / não estruturados, redes neurais recorrentes e a combinação de modelos preditivos para identificar políticas em risco e a probabilidade de perder um cliente. Isso permite a execução de estratégias de retenção antecipada.



SINISTROS:

Por meio de experiência digital (foto e vídeo, reconhecimento de imagem e modelos de previsão de fraude), podemos reduzir o tempo médio de resolução de sinistros para poucos dias e reduzir o custo de verificação de danos e avaliação de sinistros em até 60% nas seguradoras, tanto no segmento automotivo e em outras áreas de risco. A inteligência artificial pode identificar peças danificadas de carros ou casas, pesquisá-las em um catálogo de nuvem e calcular o custo de reposição. Além de reduzir custos administrativos, o impacto na experiência do cliente, novamente, é inestimável.



SEGMENTAÇÃO E VENDAS:

Com o uso de redes neurais - aprendizado baseado em árvores de decisão (decision trees), classificadores e tecnologia de big data - podemos melhorar a segmentação e o perfil de nossos clientes e leads. Podemos entendê-los melhor por meio de suas preferências de compra, interações com os pontos de contato da empresa e o uso de dados de fontes externas (por exemplo: redes sociais). Isso pode nos fornecer informações vitais para cross-selling / up-selling, fornecendo melhores recomendações de compra e, em geral, melhorando a experiência do cliente. Outro exemplo viável envolve a detecção de relacionamentos internos significativos entre clientes e leads (pai-filho, cônjuges, parceiros, etc.), de modo que o tratamento de reclamações e cotações possa ser melhor posicionado para eles.



FRAUDE:

A aplicação de modelos preditivos neste processo não só nos permitiria concentrar o esforço humano nos casos de fraude mais prováveis (reduzindo os casos de falsos positivos e aumentando o sucesso da gestão), mas também possibilitaria a mudança da abordagem de compensação. Combinando um profissional experiente com um bom modelo de tratamento de fraudes, o tempo de resolução do sinistro pode ser reduzido para segundos ou minutos, utilizando a automação para pagamento de indenização ou concluir o pedido de conserto na oficina mais próxima, instantes após a reclamação.



ART:

Muitas empresas de risco ocupacional estão mudando seu modelo de prevenção para um de previsão, acreditando que "se formos capazes de prever com precisão um acidente, seremos capazes de evitá-lo." Existem estudos onde a análise de um conjunto de dados (mais de 112 milhões de observações de segurança e os 15.000 incidentes / acidentes a eles associados) permitiu prever os incidentes antes que ocorressem, com elevados níveis de precisão.

Como podemos ver, os aplicativos são infinitos e nossa lista apenas arranha a superfície, uma vez que eles dependem do foco estratégico de uma empresa individual e dos casos de negócios sobre os quais são construídos.

Por fim, como em qualquer projeto, é importante lembrar que os fatores de sucesso dependem do patrocinador interno, visão de longo prazo, alinhamento estratégico, capacidade de construir e incorporar esses tipos de soluções, alianças com parceiros experientes, comprometimento e monitoramento constante.

Mais informações: <https://www2.softtek.com/es/seguros>
ou através do e-mail: info.brasil@softtek.com