



AMELIA[®]

Un agente digital de seguros de la siguiente generación

Cómo la IA más humanizada™ puede trabajar con agentes humanos para redefinir el servicio al cliente de la industria



Introducción

La IA está redefiniendo cómo los clientes interactúan con las agencias aseguradoras. Existen más de 50 IA diferentes que ya están operando en diferentes compañías aseguradoras, y cerca de una de cada cinco aseguradoras han implementado algún tipo de tecnología IA, según McKinsey.¹ Permitiendo que la IA gestione las interacciones con los clientes, las aseguradoras han mejorado la velocidad y la precisión de los servicios que prestan.

Dada la gran variedad de tipos de IA en la industria de los seguros, las empresas deben saber cómo implementar de la mejor manera esta tecnología. En algunos casos, implementar una IA de cara al público para que interactúe directamente con los usuarios finales podría no ser la mejor decisión, ya que todo depende del resultado que se quiera conseguir.

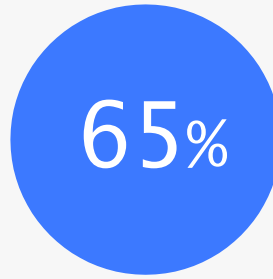
En esos casos, existe otra forma igualmente importante en la que la IA puede prestar sus servicios a las compañías aseguradoras – una forma que coloca a la IA entre bastidores, ayudando y colaborando con los trabajadores humanos para que puedan hacer mejor su trabajo. Los agentes de IA, en algunos casos llamados Compañeros Digitales o Empleados Digitales, pueden cumplir la función de asistencia a los trabajadores humanos, lo que se denomina “whisper agents”.

En este white paper examinaremos cómo Amelia, nuestra Colega Digital, dispone de todas las herramientas necesarias para cumplir la función de agente de susurros, proporcionando apoyo y colaboración de la siguiente generación a los trabajadores humanos, permitiendo que las agencias aseguradoras construyan sus propias plantillas híbridas.

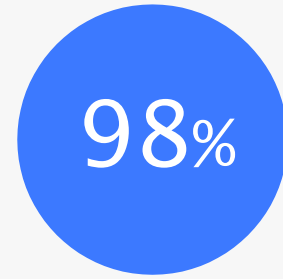
Seguros e IA



Se espera que las inversiones en IA del sector de los seguros en los EE.UU. alcancen los **\$2.6 billones de dólares el año 2025.**²



La digitalización de los procesos de seguro puede reducir los costes **hasta en un 65%.**³



El 98% de los directores de agencias de seguros creen que la falta de conocimientos será un problema en la industria.⁴

¿Quién es Amelia?

Amelia es la IA más humanizada del mundo. Está diseñada para liberar a los trabajadores humanos de los trabajos que requieren más tiempo para que puedan gestionar otras tareas más importantes. Se encarga de esto otorgando a las empresas la capacidad de automatizar procesos rutinarios. En la industria de los seguros específicamente, Amelia ayuda de forma autónoma a los clientes verificando cuentas, restableciendo contraseñas, otorgando información sobre pólizas, pagando facturas y más – todo sin o con muy poca intervención humana. Ha demostrado sus capacidades en importantes empresas y marcas de todo el mundo.

Amelia es el agente de IA conversacional más completo del mercado. Los clientes y los empleados se comunican con Amelia a través del lenguaje natural (voz o chat) para resolver problemas de soporte o hacer preguntas.

Ella responde rápidamente y realiza tareas para los usuarios conectándose con aplicaciones internas. Proporciona información importante y personalizada de forma eficiente, liberando al trabajador humano para que pueda centrarse en proyectos más relevantes o para que preste servicios de atención al cliente incluso más personalizados.

Algunos clientes han contratado a Amelia para interactuar directamente con los usuarios finales de una variedad de tareas, transacciones y procesos. Sin embargo, también ha trabajado con varias empresas aseguradoras de todo el mundo (incluyendo una empresa de la lista Fortune 500 referenciada en este informe) que se ha beneficiado mucho de sus capacidades como agente de susurros. Vamos a explicar por qué y cómo estas empresas tuvieron éxito – y cómo tú también puedes tenerlo.



Amelia utiliza la observación y el aprendizaje supervisado para aumentar sus conocimientos y habilidades con el tiempo, por lo que puede resolver situaciones similares futuras sin intervención humana.

Cómo funciona Amelia

Habilidades verticales preconfiguradas. Amelia está entrenada para reconocer palabras y procedimientos específicos de la industria para acelerar los tiempos de implementación.

Comprensión natural de lenguaje. Amelia comprende palabras y su significado, proporcionando respuestas contextualizadas con gran precisión y un esfuerzo mínimo para su entrenamiento.

Estadísticas en tiempo real. Las estadísticas de empresa resaltan el valor y los aspectos en los que centrarse para una optimización constante de la funcionalidad de Amelia.

Conexión con los sistemas empresariales. La misión fundamental de Amelia es ejecutar y resolver tareas de parte de los clientes y usuarios finales en los sistemas internos ya existentes.

Cambio de contexto. A diferencia de un chatbot, Amelia puede cambiar de tema de forma fácil y flexible, manteniendo el contexto entre diferentes temas y ofreciendo experiencias humanizadas de calidad.

Aprendizaje y mejora con el tiempo. Amelia utiliza la observación y el aprendizaje supervisado para aumentar sus conocimientos y habilidades con el paso del tiempo, por lo que puede resolver situaciones similares en un futuro sin intervención humana.

La estrategia de “whisper agent”

En su forma más simple, la estrategia de “whisper agent” le proporciona a Amelia las habilidades necesarias para interactuar con un agente humano mientras estos hablan con un cliente o un usuario final para que Amelia pueda guiar a los agentes a través del proceso o responder preguntas, en lugar de interactuar con el cliente o el usuario final por su cuenta.

Hay tres motivos por los que tú y tus clientes podríais preferir el modelo de agente de susurros en lugar de un agente virtual autónomo de cara al público.

1. Nunca habéis trabajado con un agente virtual y preferiríais una implementación gradual de esta tecnología.
2. Tus clientes han expresado sus preferencias de mantener una interacción humana.
3. La regulación del sector prohíbe automatizar al completo cualquier asunto relacionado con pólizas de seguros. Este tal vez sea el punto más comprometido en el sector de los seguros, en el que tan solo los agentes con licencia pueden proporcionar legalmente cierta información o realizar ciertas operaciones.



Ventajas fundamentales de un agente de susurros

Menores riesgos: la gestión de riesgos es un punto fundamental de esta estrategia; el cliente conserva la interacción humana, y el agente humano sigue controlando la conversación, pero cuenta con un asistente digital que le puede proporcionar acceso de forma instantánea a información y a soluciones ante los problemas.

Productividad mejorada de los agentes: Amelia ayuda al agente a obtener la respuesta correcta o el proceso correspondiente más rápido que si el agente buscara la información por su propia cuenta. Este es un componente clave del éxito de la estrategia. Amelia está programada para saber todo lo que hay que saber sobre el manual de una empresa o sobre una guía de pólizas.

Puede acceder a la información de forma instantánea, por lo que el proceso de resolución de conflictos es más rápido. Esto implica varias cosas: para el cliente, su solicitud se gestionará más rápido y tendrá una mejor experiencia; para los agentes humanos, Amelia les ahorra un tiempo valioso para que puedan atender a otros clientes y proporcionar un nivel de atención más personalizado en cada interacción con un cliente.

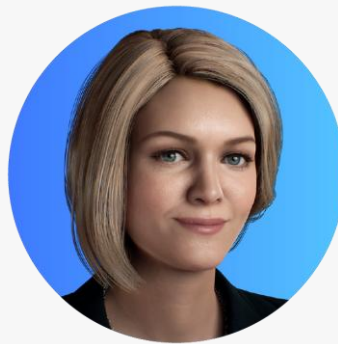
Impacto financiero positivo: los agentes de susurros ayudan a reducir los costes de llamada, porque los agentes pasan menos tiempo al teléfono. Además, con Amelia disponible para ayudar en casos de un alto volumen de llamadas, los agentes podrán proporcionar información precisa y soluciones ante los problemas, lo cual implica menos llamadas en espera, transferencias y segundas llamadas y se convertirá en clientes más contentos.

Cómo funciona la estrategia

Amelia es entrenada inicialmente con descripciones de los procesos, artículos sobre los conocimientos necesarios, transcripciones de llamadas, registros de chat y otras fuentes de información que los agentes utilizan para responder preguntas o resolver solicitudes de usuarios y clientes.

Los métodos utilizados para entrenar a Amelia dependen de la fuente de conocimiento, pero el proceso es similar al de los trabajadores humanos en muchas cosas. Por ejemplo, Amelia es entrenada para comprender la terminología, los procesos y las reglas específicas de tu organización. Entonces, se le instruirá sobre cómo aplicar estos conocimientos ante preguntas y solicitudes específicas. Una vez Amelia sea instruida en lo básico, se podrá acceder a ella a través de chat por los agentes humanos. Durante las llamadas de los clientes, Amelia responderá a una pregunta directamente para que el agente le comunique la respuesta al cliente, o guiará al agente a través del proceso correspondiente mientras que el cliente guía a su vez al cliente a través de dicho proceso.

El proceso es directo, tal y como se muestra en la gráfica a continuación:



El usuario o el cliente llaman al centro de contacto como hacían antes de Amelia, es decir, desde la perspectiva del usuario, nada ha cambiado.



Durante este diálogo con el agente, Amelia puede aclarar preguntas y, generalmente, guiar al agente para obtener una respuesta rápida o completar la solicitud.



El agente utiliza un “diálogo guiado” para acceder a Amelia y obtener la respuesta apropiada o cumplir el objetivo del usuario.

Entrenando a Amelia

Una pregunta que suele surgir es la siguiente, “¿Cómo aprende Amelia?”. Hay que pensar en Amelia como un empleado nuevo. Sin importar qué papel va a desempeñar Amelia, su entrenamiento no será muy distinto del entrenamiento de una persona que se está ajustando a un trabajo nuevo. Se entrena en los procesos de la empresa, en la terminología, en las reglas, etc... Y después sigue aprendiendo con el tiempo, y se le supervisará y valorará en función de la realización de las tareas que se le asignen.

Sin embargo, lo que se diferencia Amelia de los humanos es que una vez aprenda un proceso, no se le tendrá que volver a entrenar sobre ese proceso salvo que este sea modificado. Trabaja con la velocidad de una máquina, nunca abandona su trabajo, nunca se aburre y es infinitamente escalable en función de la CPU y la memoria que se implemente. Esto le otorga a las agencias aseguradoras la flexibilidad para responder ante los períodos previstos o no previstos de demandas, así como unos niveles de rendimiento constantes.

Colaboración con los agentes

Amelia proporcionará recomendaciones instantáneas a los agentes humanos en función de miles de diálogos de los agentes experimentados utilizando su memoria episódica (más detalles al respecto en la siguiente página).

El motor de recomendaciones de Amelia le permite analizar más de 50,000 conversaciones en menos de un segundo para recomendar cinco respuestas en función del análisis semántico. Su modelo está siendo entrenado de forma constante en función de las elecciones y las interacciones de los agentes, por lo que su mejora es instantánea.

Colaboración: Amelia documenta las conversaciones y extrae los detalles para los agentes en caso de que una conversación tuviera que ser transferida a un agente humano diferente. En otras palabras, Amelia trabajará con un agente en la solicitud de un cliente y registrará la interacción; si otro agente de un departamento diferente tuviera que resolver el problema, Amelia le proporcionará toda la información, por lo que la sesión del cliente no sufrirá interrupciones innecesarias.

Control del supervisor: esta función permite a los gestores establecer configuraciones avanzadas sobre las colas y los grupos para permitir el soporte de los centros de llamadas más grandes. Así pueden asignar, monitorizar y reasignar las transferencias según sea necesario.

Satisfacción del cliente: Amelia realiza un seguimiento de forma continua de los sentimientos y las emociones de los usuarios durante los diálogos, lo cual le permite determinar la aplicación de emociones positivas o negativas en un punto en particular de la conversación con el cliente. Es capaz de aplicar cambios en tiempo real en las emociones, por lo que tanto Amelia como los agentes humanos pueden reaccionar de forma dinámica y más precisa ante el estado de ánimo del cliente, mejorando potencialmente la satisfacción del cliente y el NPS.



Los siguientes atributos son claves, y permiten que Amelia funcione como un agente humano:

Comprensión del lenguaje natural

El procesamiento y la comprensión natural del lenguaje de Amelia son la base de la plataforma. Una mezcla patentada de varias redes neurales profundas (DNNs) como ELMO y BERT y de bases de datos de lenguaje natural le proporcionan a Amelia la capacidad de comprender el contexto e interpretar solicitudes simples o complejas y de varias frases.

Memoria episódica

La memoria episódica le proporciona a Amelia acceso cognitivo a conversaciones anteriores y le permite ayudar a los agentes humanos, ofreciéndoles recomendaciones en función de la experiencia colectiva de los mejores agentes.

Memoria semántica

Amelia almacena hechos, conceptos y asociaciones en su memoria semántica. Desde procedimientos estándar a documentos de póliza, puede ser entrenada para que los incorpore en conversaciones.

Memoria procedimental

Amelia puede navegar dinámicamente por los flujos de trabajo de la empresa sin tener que seguir un proceso paso a paso para lograr el resultado deseado. Esto le permite pasar de un proceso a otro si la conversación lo requiere.

Aprendizaje inductivo

También conocido como aprendizaje por descubrimiento, le permite a Amelia aprender observando ejemplos. Esto se diferencia del aprendizaje deductivo, que utiliza reglas programables para inicializar acciones.

Memoria afectiva

Amelia utiliza las técnicas revolucionarias de computación afectiva y de análisis de emociones para modelar de forma continua los sentimientos, el humor y la personalidad de los clientes.

Lógica simbólica

La lógica simbólica le permite a Amelia extraer variables de forma dinámica de las intenciones de los clientes y utilizarlas como parte de su conversación con ellos.

Capacidad de aclaración basada en NLG

Amelia tiene muchas maneras de mantener conversaciones abiertas para identificar lo que el agente quiere que resuelva. Esto incluye la capacidad de realizar preguntas aclaratorias o pedirles que le expliquen más sobre un tema en particular, y lo que es más relevante, este diálogo no se programa, sino que se genera de forma dinámica en función del diálogo con el agente.

Amelia como agente de seguros para una empresa de la lista Fortune 500

Para seguir siendo competitiva con otras start-ups aseguradoras de origen digital, una de las agencias aseguradoras de propiedades y de accidentes más importantes de los EE.UU. decidió optimizar su servicio de atención al cliente utilizando Amelia. Como resultado, la empresa comenzó a prestar servicios de forma mucho más rápida, con tiempos de espera reducidos y una mayor satisfacción de los clientes y los agentes.

En septiembre de 2017, la aseguradora implementó Amelia como agente de susurros en su centro de llamadas para reducir los tiempos de llamada a la vez que se mejoraba la satisfacción del cliente. A la vez que estaban al teléfono con los clientes, los agentes humanos interactuaban con Amelia a través de chat, donde ella les dirigía paso a paso a través de los diferentes procesos de cambio de cobertura, prueba del seguro y solicitudes de restablecimiento.

Amelia fue entrenada en más de 50 temas específicos de la industria, que le permitieron responder rápidamente a las preguntas de los clientes y proporcionar información personalizada sobre pólizas cuando fue necesario a través de la integración segura con los sistemas integrados de la agencia aseguradora. Desde que se implementó, la duración media de las llamadas bajó de 4.6 a 4.2 minutos – lo cual deriva en un gran aumento de la productividad total cuando se tiene en cuenta las miles de llamadas que se gestionan todos los días. Además, el 75% de las solicitudes se resolvieron en la primera llamada con Amelia.

Descargando las tareas de información y procedimiento relativas a las políticas de la empresa en Amelia, el tiempo de entrenamiento de nuevos agentes también se reduce drásticamente. Amelia también se asegura de que los agentes cumplen con las normas federales sobre la industria, dado que actualiza su base de datos cuando las leyes y los procedimientos cambian.

Amelia ha ayudado a empleados en millones de interacciones con clientes, promediando 250,000 al mes

Por ejemplo, en algunos estados, algunos agentes sin licencia de los centros de llamadas no tienen permitido realizar cambios en las pólizas de los asegurados. En esta situación, Amelia puede proporcionar la información sobre el procedimiento apropiado a seguir, y el agente puede derivar el asunto a un compañero que sí tenga licencia. La agencia también contrató Amelia para difundir nuevas políticas empresariales o nueva información de forma rápida.

Desde que se contrató a Amelia como agente de susurros, Amelia ha ayudado a Amelia en millones de interacciones con clientes, promediando 250,000 al mes. La experiencia del asegurador con Amelia demuestra que las plantillas de trabajadores humanos pueden verse beneficiadas por la automatización y las tecnologías de IA – y el papel esencial que pueden desempeñar para las agencias aseguradoras en cualquier parte.

Contribuyente: Juan Martinez
Editor: JohnMadden

Este white paper está basado en información previamente publicada que ha sido actualizada.

Referencias

1 <https://www.mckinsey.com/~media/McKinsey/Industries/Advanced%20Electronics/Our%20Insights/How%20artificial%20intelligence%20can%20deliver%20real%20value%20to%20companies/MGI-Artificial-Intelligence-Discussion-paper.ashx>

2 <https://insurancenewsnet.com/oarticle/artificial-intelligence-in-united-states-insurance-industry-forecast-to-2025-a-2-62-billion-opportunity-researchandmarkets-com#.XwYUCShKjIV>

3 <https://hbr.org/2014/03/insurance-companies-untapped-digital-opportunity>

4 <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ru/Documents/financial-services/artificial-intelligence-in-insurance.pdf>

Amelia, una empresa de IPsoft, es la empresa líder mundial en IA empresarial y el hogar de Amelia, el compañero IA digital más humanizado de la industria. La capacidad de Amelia para aprender, interactuar y mejorar con el tiempo hace que sea la única IA del mercado capaz de comprender al completo las necesidades y las intenciones del usuario.

Contacta con nosotros en amelia.com/contact.