

## O agente Virtual: Processamento através da linguagem natural nos seguros

**Miami, outubro de 2017.** A Celent, ([www.celent.com](http://www.celent.com)), empresa de pesquisa e consultoria dedicada ao fornecimento e apoio das instituições financeiras para formular estratégias de negócios e tecnologia, apresentou o relatório "**O agente virtual: Processamento através da linguagem natural nos seguros**" elaborado por Colleen Risk, analista sênior na prática de seguros da Celent.

Algumas das questões chaves para levar adiante o relatório foram:

- Como é usado o processamento da linguagem natural (PLN) nos seguros?
- Que atributos devem ser considerados para uma solução de processamento da linguagem natural?
- Quais são as melhores práticas no uso da PLN?

Os Agentes virtuais e o Processamento da Linguagem Natural (NLP por suas siglas em inglês: Natural Language Processing) são os tópicos de destaque no mundo dos seguros hoje. Este relatório define o uso do PLN e fornece casos de uso para o seguro. Também fornece as melhores práticas na sua adoção.

As seguradoras estão sob pressão constante para reduzir custos e oferecer melhores serviços digitais aos seus clientes. Embora a substituição dos sistemas centrais e as atividades de modernização reduzam o fosso até certo ponto, as seguradoras estão buscando uma variedade de tecnologias de automação para melhorar o serviço, reduzir custos e aumentar os lucros.

A inteligência artificial, incluindo a geração da linguagem natural e o processamento da linguagem natural, é uma forma adotável de tecnologia de ponta que está recebendo muita atenção das seguradoras por sua capacidade de aumentar

A eficiência e a geração de excelência operacional. A automação de processos, chatbots e computação cognitiva trarão benefícios em produtividade. A tecnologia permitirá que as seguradoras redistribuam as horas de trabalho para um serviço com um valor agregado muito maior.

Existem muitas seguradoras que estão usando a inteligência artificial, incluindo os agentes virtuais para resolver problemas do negócio internos e externos. O PLN pode ser usado para ajudar as seguradoras, aos agentes e fornecer suporte ao cliente. O PLN também é usado como uma análise de opinião para melhorar a experiência do cliente.

## Best Practices for Using Natural Language Processing

	Best Practice	Description
1	Center of Excellence/ Exploratory Sandbox	A center of excellence or exploratory sandbox can be a great way to explore new concepts, iterations and use cases before plowing full steam ahead into a new technology venture.
2	Internal Applications	When deciding on initial use cases to test NLP technology, it is advisable to begin with internal-facing applications, rather than immediately test the new technology on external clients.
3	Routine Onboarding	A firm should train the virtual agent as they would a normal employee. The virtual agent should be given time to get acquainted with his or her role in the enterprise.
4	Communicate Benefits	It is important to clearly communicate the benefits of the NLP technology to human agents, and to show how the technology can and free up human agents' time for other responsibilities.

**Acerca da Celent: ([www.celent.com](http://www.celent.com))** Trata-se de uma empresa de pesquisa e assessoria que oferece suporte a instituições financeiras para formular estratégias de negócios e tecnologia.

Conta com um grupo de analistas internacionais e está posicionada de maneira única para oferecer assessoria estratégica e uma perspectiva do mercado com abordagem global.

A Celent é membro do Oliver Wyman Group, integrante do grupo de companhias Marsh & McLennan.