

Em breve, as máquinas poderão se comunicar com humanos em linguagem natural

Consumidores cada vez mais habituados ao mundo digital esperam que os serviços oferecidos pelo mercado segurador sigam na mesma linha, sendo mais personalizados e proativos no atendimento às suas demandas. E para atender a essa expectativa, o setor tem investido forte em tecnologia, tendo como uma das apostas a inteligência artificial. E, para isso, conta com a ajuda do Watson, o supercomputador da IBM que ficou famoso há alguns anos ao vencer, competindo com humanos, um conhecido programa de perguntas e respostas da TV americana.

Assim, quando um cliente entrar em contato com o call center, a seguradora saberá, imediatamente, quem está do outro lado da linha e quais produtos ou serviços ele tem contratado com a empresa, contribuindo para soluções mais rápidas e efetivas dos problemas. E na mesma ligação, acessando informações públicas de outras bases de dados, como as disponibilizadas nas redes sociais, por exemplo, a inteligência artificial também saberá contextualizá-las para identificar que produtos e serviços em potencial o consumidor poderá demandar futuramente, adiantando-se para oferecê-los.

Com isso, as seguradoras esperam que esses serviços possam contribuir para o crescimento da base de clientes e de sua retenção, na redução do número de reclamações, para uma mais rápida e efetiva resolução de problemas, entre outras vantagens.

E para quem acha que esse é um cenário ainda distante, o Banco Bradesco já testa um sistema capaz de fazer recomendação de investimentos aos clientes baseado no Watson. Nessa primeira fase, só os gerentes podem conversar com a máquina mas a expectativa é que, em 2017, os clientes já possam utilizar a ferramenta, também por meio de chats escritos, escolhendo produtos financeiros, como empréstimos e seguros.

Os interessados em se aprofundar no assunto podem acessar o relatório “[Shaping the future of insurance with IBM Watson](#)” (em inglês)

Fonte: [CNseg](#), em 28.09.2016.