



AMELIA[®]

La nouvelle génération d'agent d'assurance digital

Comment l'IA la plus humaine travaille avec des agents humains pour réinventer le service à la clientèle dans le secteur ?



Introduction

L'IA redéfinit la manière dont les clients interagissent avec les compagnies d'assurance. Selon McKinsey, il existe déjà plus de 50 cas d'utilisation de l'IA pour les compagnies d'assurance, et près d'un assureur sur cinq a déjà mis en œuvre au moins une technologie d'IA.¹ En permettant à l'IA de gérer les interactions avec les clients, les assureurs ont amélioré la rapidité et la précision des services qu'ils fournissent.

Compte tenu de la grande variété des cas d'utilisation de l'assurance pour l'IA, les organisations doivent savoir comment déployer au mieux cette technologie. Dans certains cas, un système d'IA orienté client qui interagit directement avec les utilisateurs finaux peut, en fait, ne pas être la meilleure solution selon le résultat commercial souhaité.

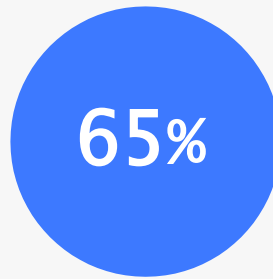
Dans ces scénarios, il existe une autre façon, tout aussi importante, pour l'IA de servir les compagnies d'assurance : mieux positionnée en coulisses, elle aide et collabore avec les employés afin qu'ils puissent mieux faire leur travail. Les agents basés sur l'IA – parfois appelés « collègues digitaux » ou « employés digitaux » – peuvent servir aux côtés de collègues humains en tant qu'agents assistants ou agents « souffleur » ou « Souffleur ».

Dans ce livre blanc, nous examinerons comment Amelia, notre collègue digitale, est idéalement adaptée pour remplir le rôle d'agent « Souffleur », en apportant un soutien et une collaboration de nouvelle génération aux employés humains. Cette collaboration permet aux compagnies d'assurance de constituer leur propre main-d'œuvre hybride.

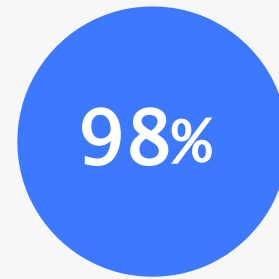
Assurance et IA



Les investissements en IA dans le secteur de l'assurance aux États-Unis devraient représenter **2.6 milliards de dollars en 2025.**²



La numérisation des systèmes de traitement des assurances **permet de réduire les coûts jusqu'à 65%.**³



98% des dirigeants du secteur de l'assurance pensent que l'informatique cognitive sera un élément perturbateur dans le secteur.⁴

Qui est Amelia?

Amelia est l'IA la plus humaine au monde. Elle est conçue pour libérer les collègues humains d'un travail qui prend du temps, afin que les humains puissent s'occuper de tâches plus importantes et uniques.

Pour ce faire, elle permet aux entreprises d'automatiser les processus de routine. Dans le secteur de l'assurance, Amelia aide les clients à vérifier de manière autonome les comptes, la réinitialisation des mots de passe, la recherche d'informations sur les polices d'assurance, le paiement des factures, et bien plus encore – tout cela sans intervention humaine ou avec une intervention limitée. Elle a prouvé ses capacités dans le monde professionnel auprès de grandes entreprises et marques à travers le monde.

Amelia est l'agent d'IA conversationnelle le plus complet du marché. Les clients et les employés communiquent avec Amelia via le langage naturel (voix ou chat) pour résoudre des problèmes d'assistance client ou poser des questions.

Elle réagit rapidement et effectue des tâches pour les utilisateurs en se connectant aux applications de back-office. Elle fournit efficacement des informations pertinentes et personnalisées, ce qui permet aux utilisateurs de se concentrer sur des projets à plus forte valeur ajoutée ou de fournir un service client encore plus personnalisé.

Certains clients ont engagé Amelia pour interagir directement avec les utilisateurs finaux ou les clients pour une série de tâches, de transactions et de processus. Cependant, Amelia a également travaillé avec des compagnies d'assurance mondiales (dont une société du Fortune 500 citée dans ce rapport) qui ont grandement bénéficié de ses compétences d'agent « souffleur ». Nous allons examiner pourquoi et comment ces fournisseurs ont réussi – et comment vous pouvez aussi bénéficier d'Amelia.



Amelia utilise l'observation et l'apprentissage supervisé pour faire progresser ses connaissances et ses compétences dans le temps afin de pouvoir traiter des scénarios similaires à l'avenir, sans intervention humaine.

Comment fonctionne Amelia

Compétences verticales pré-établies. Amelia est formée sur les mots et les processus spécifiques au secteur de l'assurance afin d'accélérer les délais de déploiement.

Compréhension du langage naturel. Amelia comprend les mots et leur signification, en fournissant des réponses contextuelles avec une grande précision et un minimum de données pour la formation.

Analyse de parcours en temps réel. L'analyse commerciale met en évidence la valeur et les domaines d'intérêt pour une optimisation continue des fonctionnalités d'Amelia.

Connexion aux systèmes de l'entreprise. L'objectif principal d'Amelia est d'exécuter et de résoudre des tâches pour le compte des clients et des utilisateurs finaux dans les systèmes existants.

Changement de contexte. Contrairement à un chatbot, Amelia passe d'un thème à l'autre avec souplesse et facilité, en gardant le contexte entre les sujets et en offrant des expériences de qualité similaires à une interaction humaine.

Elle apprend et s'améliore avec le temps. Amelia utilise l'observation et l'apprentissage supervisé pour faire progresser ses connaissances et ses compétences au fil du temps afin de pouvoir aborder des scénarios futurs similaires, sans intervention humaine.

La stratégie d'agent souffleur

Sous sa forme la plus simple, la stratégie d'agent souffleur donne à Amelia les compétences nécessaires pour interagir avec un agent humain vivant comme ils le font avec un client ou un utilisateur final. Amelia peut ainsi guider l'agent dans un processus ou répondre à des questions, plutôt que d'interagir directement avec l'utilisateur final ou le client lui-même.

Il y a trois raisons principales pour lesquelles vous et vos clients pourriez préférer le modèle de l'agent souffleur à un agent d'assurance virtuel autonome et proche du client.

1. Vous n'avez jamais travaillé avec un agent virtuel et vous préférez un déploiement progressif.
2. Vos clients ont exprimé une préférence pour l'interaction entre humains.
3. La réglementation du secteur vous interdit d'automatiser entièrement les questions liées aux conditions contractuelles. C'est peut-être plus important dans un secteur comme celui des assurances, où seuls les agents agréés peuvent légalement fournir certaines informations ou exercer certaines fonctions.



Principaux avantages d'un agent souffleur

Un risque plus faible : La gestion du risque est un des principaux moteurs de l'approche de l'agent souffleur ; le client bénéficie toujours de l'interaction humaine familière, et l'agent humain peut toujours contrôler la conversation, mais les agents sont maintenant armés d'un assistant digital qui peut fournir un accès instantané aux informations et aux résolutions.

Amélioration de la productivité des agents : Amelia aide l'agent à trouver la bonne réponse ou à traiter l'information plus rapidement que si l'agent faisait lui-même la recherche. C'est un élément essentiel de la réussite des déploiements de l'agent souffleur : Amelia est programmée pour savoir tout ce qu'il y a à savoir dans un manuel d'entreprise ou dans un guide de polices d'assurance.

Elle peut accéder à l'information instantanément, ce qui accélère le processus global de résolution. Pour le client, cela signifie que sa demande est traitée plus rapidement pour une meilleure expérience. Pour les agents humains, Amelia fait gagner un temps précieux afin de servir des clients supplémentaires et fournir un niveau de service personnalisé plus élevé lors de chaque interaction.

Impact financier positif : Les agents souffleurs contribuent à réduire le coût par appel, car les agents passent moins de temps pour chacun d'eux. Grâce à la disponibilité d'Amelia pour les appels de grande envergure, les agents sont plus susceptibles de fournir des informations précises et des solutions, ce qui signifie moins de mises en attente, de transferts, de rappels et, surtout, des clients plus satisfaits.

Comment fonctionne la stratégie

Amelia est initialement formée aux descriptions de processus, aux bases de connaissance, aux transcriptions d'appels, aux journaux de discussion et autres sources d'information que les agents utilisent pour répondre aux questions ou compléter les demandes des utilisateurs et des clients.

Les méthodes utilisées pour former Amelia dépendent de la source de connaissances, mais le processus est similaire à celui des employés humains à bien des égards. Amelia est par exemple formée pour comprendre la terminologie, les processus et les règles qui sont spécifiques à votre organisation. Elle reçoit ensuite des instructions sur la façon d'appliquer ces connaissances à des questions et des demandes spécifiques. Une fois qu'Amelia est formée aux scénarios, elle comprendra la terminologie, les processus et les règles spécifiques à votre organisation. Elle reçoit ensuite des instructions sur la façon d'appliquer ces connaissances à des questions et des demandes spécifiques. Une fois qu'Amelia est formé sur les principes de base, elle peut être consultée par l'agent humain via un chat. Lors d'un appel client, Amelia répondra directement à une question pour que l'agent fournisse la réponse au client, ou guidera l'agent dans un processus requis, tandis que l'agent guidera simultanément le client dans ce processus.

Le déroulement du processus est simple, comme le montre l'illustration ci-dessous :



L'utilisateur ou le client appelle le centre de contact comme il le faisait avant Amelia. Du point de vue de l'utilisateur, rien n'a changé.



Au cours de la discussion avec l'agent, Amelia peut poser des questions de clarification et généralement guider l'agent vers une réponse rapide ou demander d'autres informations.



L'agent utilise un "dialogue guidé" pour qu'Amelia puisse accéder à la bonne réponse ou au bon processus pour répondre à l'objectif de l'utilisateur.

Formation d'Amelia

Une question fréquemment posée est : « Comment Amelia apprend-elle ? » Pensez à Amelia comme à une nouvelle employée. Quel que soit le rôle qu'Amelia jouera, sa formation n'est pas différente de celle de tout nouvel employé apprenant les ficelles d'un nouveau travail. Elle sera formée aux processus, à la terminologie, aux règles, etc. d'une entreprise, puis elle continuera à apprendre au fil du temps. Elle sera surveillée et sa performance sera mesurée dans l'exercice du ou des rôles qui lui seront attribués.

Cependant, la différence entre Amelia et les humains est qu'une fois qu'elle a appris un processus, elle n'a pas besoin d'être formée à nouveau (à moins qu'il ne soit modifié). Elle travaille à la vitesse d'une machine, ne quitte jamais son travail, ne s'ennuie jamais, et est infiniment évolutive à la demande lorsque des unités centrales et de la mémoire supplémentaires sont ajoutées. Cela lui donne la souplesse nécessaire pour faire face aux périodes de pointe prévues ou non, ainsi qu'à des niveaux de performance soutenus.

Collaboration des agents

Amelia fournira aux agents humains des recommandations basées sur des milliers de dialogues d'agents expérimentés utilisant sa mémoire épisodique (plus d'informations à ce sujet à la page suivante), le tout en une fraction de seconde.

Le moteur de recommandation d'Amelia lui permet d'analyser plus de 50 000 conversations en moins d'une seconde pour mettre en évidence les cinq premières réponses basées sur l'analyse sémantique. Son modèle est continuellement retravaillé en fonction des sélections d'agents et des interactions, pour que les améliorations soient instantanées.

Collaboration : Amelia documente les conversations et en extrait les détails pour les agents humains afin de les transmettre immédiatement au cas où une conversation devrait être transférée à un agent humain différent. En d'autres termes, Amelia travaillera avec un agent sur une demande de renseignements d'un client et surveillera l'interaction. Si un autre agent d'un service différent est nécessaire pour résoudre le problème, Amelia fournira toutes les informations à ce second agent, pour que la session client soit transparente et se déroule sans interruption inutile.

Point de vue du superviseur : Cette fonction permet aux gestionnaires de configurer des paramètres avancés de mise en file d'attente et de regroupement pour permettre la prise en charge de grands centres d'appels. Ils peuvent ensuite attribuer, surveiller et réattribuer les escalades en direct si nécessaire.

La satisfaction des clients : Amelia surveille en permanence le sentiment et les émotions des utilisateurs pendant les dialogues, ce qui lui permet de déterminer où un sentiment positif ou négatif doit être appliqué à des moments particuliers des interactions avec les clients. Elle peut alors appliquer des changements de sentiment en temps réel afin qu'Amelia (et un agent humain) puisse réagir de manière dynamique et plus précise à l'humeur d'un client. Cela pourrait potentiellement améliorer les scores CSAT et Net Promoter grâce aux expériences positives des utilisateurs.



Voici les principales caractéristiques qui permettent à Amelia de fonctionner comme le ferait un agent humain :

Compréhension du langage naturel

Le traitement et la compréhension du langage naturel d'Amelia sont au cœur de la plateforme. Un mélange exclusif de plusieurs réseaux neuronaux profonds (DNN) tels qu'ELMo et BERT et de sources de données en langage naturel permet à Amelia de comprendre et d'interpréter contextuellement des requêtes simples ou complexes de plusieurs phrases.

Mémoire épisodique

La mémoire épisodique fournit à Amelia un accès cognitif aux conversations précédentes et lui permet d'aider ses collègues humains avec des recommandations basées sur l'expérience collective des meilleurs agents.

Mémoire sémantique

Amelia conserve dans sa mémoire sémantique les faits, les concepts et les associations entre chaque élément. Elle peut être formée à l'application des procédures opérationnelles standard jusqu'aux documents de polices d'assurance dans les conversations.

Mémoire de processus

Amelia peut naviguer de manière dynamique dans les flux de processus commerciaux sans avoir à suivre un processus étape par étape pour atteindre un résultat souhaité. Cela lui permet de passer d'un processus à l'autre, si une conversation l'y oblige.

Apprentissage inductif

L'apprentissage par la découverte permet à Amelia d'apprendre des règles en observant des exemples. Cet apprentissage est différent de l'apprentissage déductif qui utilise des règles programmables pour conduire des actions.

Mémoire affective

Amelia utilise les techniques avancées de l'informatique affective et de l'analyse des sentiments pour modéliser de façon continue les émotions, l'humeur et la personnalité de l'utilisateur

Logique symbolique

La logique symbolique permet à Amelia d'extraire dynamiquement des variables des énoncés et de les utiliser dans le cadre de son dialogue avec le client.

Clarification basée sur le NLG

Amelia dispose de plusieurs méthodes pour mener des conversations ouvertes et dynamiques afin d'identifier ce que l'agent voudrait qu'elle résolve pour eux. Il s'agit notamment de poser des questions de clarification ou de demander des précisions sur un sujet particulier. Plus important encore, ce dialogue n'est pas programmé mais généré dynamiquement sur la base du dialogue réel avec l'agent.

Amelia en tant qu'agent « souffleur » dans une entreprise du Fortune 500 Compagnie d'assurance

Pour rester compétitif face aux start-ups d'assurance digitales, l'une des plus grandes compagnies d'assurance publique pour les particuliers aux États-Unis a décidé d'optimiser son service client en utilisant Amelia. La société a ainsi pu fournir ses services plus rapidement que jamais, avec des délais de traitement réduits et une meilleure satisfaction de ses clients et de ses agents.

En septembre 2017, l'assureur a déployé Amelia en tant qu'agent « souffleur » dans son centre d'appels pour réduire les délais d'appels tout en augmentant la satisfaction des clients. Pendant qu'ils étaient au téléphone avec les clients, les agents humains interagissaient avec Amelia par le biais d'une interface de chat, où elle les guidait pas à pas à travers différentes procédures telles que la modification de la couverture, la preuve d'assurance et les demandes de rétablissement.

Amelia a été formée sur plus de 50 sujets spécifiques au secteur, ce qui lui a permis de répondre rapidement aux questions des clients et de fournir des informations personnalisées sur les polices, si nécessaire, grâce à des intégrations sécurisées avec le service back-end de l'assureur. Depuis son premier déploiement, la durée moyenne des appels est passée de 4,6 à 4,2 minutes. Cela se traduit par une augmentation substantielle de la productivité totale si l'on considère les milliers d'appels traités chaque jour. En outre, 75% des demandes ont été résolues lors du premier appel avec Amelia.

En déchargeant Amelia des informations et des procédures contractuelles, le temps de formation des nouveaux agents a également été considérablement réduit. Amelia a également veillé à ce que les agents se conforment aux réglementations industrielles des États et du gouvernement fédéral, car elle peut être mise à jour lorsque les lois et les procédures changent.

Amelia a aidé ses employés à gérer des millions d'interactions avec les clients, à raison de 250 000 par mois en moyenne.

Dans certains États, les représentants de centres d'appels non agréés ne sont pas autorisés à traiter les changements d'adresse des assurés. Dans ce cas, Amelia peut fournir les informations sur la procédure à suivre et l'agent peut rapidement transférer la session à un collègue agréé. L'assureur a également fait appel à Amelia pour diffuser rapidement les nouvelles polices d'entreprise ou les nouvelles informations.

Depuis qu'elle a été recrutée comme agent souffleur, Amelia a aidé les employés dans des millions d'interactions avec les clients, à raison de 250 000 par mois en moyenne. L'expérience de l'assureur avec Amelia montre comment la main-d'œuvre humaine peut être améliorée grâce à l'automatisation et aux technologies d'IA conversationnelle – et le rôle essentiel qu'elles peuvent jouer pour les assureurs du monde entier.

Collaborateur : Juan Martinez

Rédacteur : John Madden

Ce livre blanc est basé sur des informations publiées précédemment qui ont été mises à jour

Notes de fin de document

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>

IPsoft est le leader mondial de l'IA d'entreprise et le créateur d'Amelia, la collègue d'IA digitale la plus humaine du secteur. La capacité d'Amelia à apprendre, à interagir et à s'améliorer au fil du temps fait d'elle la seule IA du marché capable de comprendre pleinement les besoins et les intentions des utilisateurs

Contactez-nous via ipsoft.com/fr/contact.