PROBLEMA ELEGIDO: LA INEFICIENCIA EN LA ATENCION AL CLIENTE EN PROCESOS DE RECLAMOS ANTE SINIESTROS

Tener deficiencias en la atención al cliente de una aseguradora puede tener varias desventajas significativas, especialmente cuando se trata de reclamos para conocer el estado de siniestros: DEMORAS EN LA RESOLUCION: Una atención al cliente ineficiente puede resultar en tiempos de espera prolongados para los clientes, lo que retrasa la resolución de sus reclamos y genera frustración. FALTA DE INFORMACION CLARA: Si el personal de atención al cliente no está bien capacitado, puede proporcionar información incorrecta o confusa, lo que complica aún más el proceso de reclamo. PERDIDA DE CONFIANZA: La mala atención al cliente puede erosionar la confianza de los clientes en la aseguradora, llevándolos a buscar alternativas con la competencia. IMPACTO NEGATIVO EN LA RESOLUCION: Las experiencias negativas se comparten con rapidez, especialmente en redes sociales y sitios de reseñas, lo que puede dañar la reputación de la aseguradora y afectar su capacidad para atraer nuevos clientes. COSTOS ADICIONALES: La falta de una atención eficiente puede llevar a que los clientes recurran a vías legales para resolver sus reclamos, lo que implica costos adicionales tanto para el cliente como para la aseguradora.

SOLUCION PROPUESTA: UTILIZAR PROPMTS ESPECIFICOS PARA GENERAR REPUESTAS AUTOMATICAS Y EFICACES A LAS CONSULTAS MAS COMUNES DE LOS CLIENTES EN BASE AL ESTADO DEL SINIESTRO UTILIZANDO IA

Se utilizan modelos de lenguaje de IA, como los ofrecidos en Open AI, para generar repuestas personalizadas y precisas a las consultas de los clientes. Esto incluye modelos Texto a Texto

o modelos Texto a Imagen para poder responder preguntas frecuentes o proporcionar soluciones en imágenes.

JUSTIFICACION DE LA VIABILIDAD DEL PROYECTO:

Se dispone actualmente de acceso a la API de OpenAI y un equipo de desarrolladores con experiencia en integración de IA. Además, contamos con expertos en peritaje de siniestros como así también personal administrativo experto en gestión de siniestros.

Entendemos que poseemos de herramientas necesarias disponibles para probar y ajustar los prompts.

JUSTIFICACION DE ELECCION:

La IA moderna, especialmente los modelos de procesamiento de lenguaje natural (NLP), puede entender y generar respuestas en lenguaje natural, lo que nos brindara una interacción más humana y efectiva en los clientes. Hoy en día la IA a medida que interactúa con más clientes, puede ajustar y perfeccionar sus respuestas para ser aún más precisas y útiles.

Por otro lado el portal de la compañía de seguros podrá no solo mejorar continuamente sus servicios y procesos gracias a que la IA analiza grandes volúmenes de datos para identificar patrones y tendencias de las consultas de los clientes, sino que también cumplirá con las normativas de privacidad y seguridad asegurando que la información de los clientes este protegida en todo momento.



Imagen que contiene Texto

Descripción generada automáticamente

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación, Word

Descripción generada automáticamente