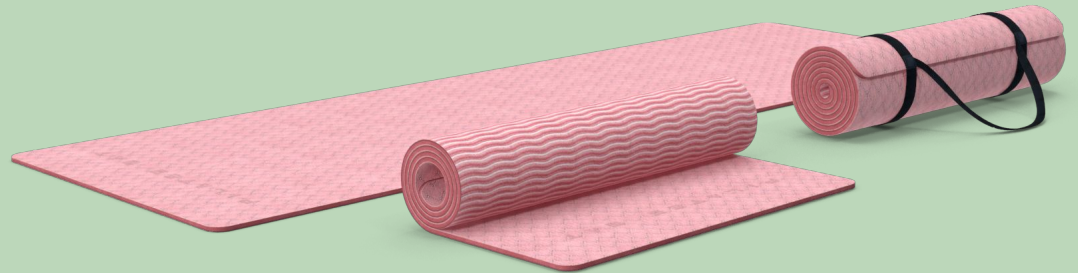# Digital assistant

We talk a lot about humanized service and we can integrate that into the **quoting/claiming process** of a digital assistant.

Research

Human Assistant Lemonade

Quotation

Which insurance would you like?

HOMEOWNERS   CAR   PET HEALTH

NEXT

Luna Illustration Assistant

Quotation

Olá, eu sou a Laura 👋
Atualmente, você tem seguro para esse veículo?

Sim, já estou segurado

Não, eu não tenho seguro

Você sabia? A Luna foi uma das empresas escolhidas pelo **Google para Startups!**

Spotahome Kitten Assistant

Quotation

Deixe-me procurar por si

Vamos ultrapassar todas as dores de cabeça e transformar a sua nova procura de casa num processo agradável e rápido.

Procura por mim

About digital assistant

Personal Assistant

According to the Capgemini study, in 2017, 61% of consumers expressed satisfaction with using a voice-based personal assistant such as Google Assistant or Siri on smartphones, a number that jumped to 72% in 2019.

Images and Videos

Almost two-thirds of consumers said that their experience would be enhanced by additional information provided on-screen, such as images (selected by 63% of consumers), videos (64%), or more textual information (65%).

Gender of Technologies

- Explore the feasibility of developing a gender-neutral machine for voice assistants that is neither male nor female.

- End the practice of making female digital assistants standard.

https://www.capgemini.com/research/smart-talk/?utm_source=pr&utm_medium=referral&utm_content=dcx_none_link_pressrelease_none&utm_campaign=cx_cri_conversational_interfaces

https://en.unesco.org/EQUALS/voice-assistants

Actual Flow

Screen 1:
1 2 3 4 5 6

Qual é o seu carro?

Placa do carro
Informe a placa do seu carro (opcional)

Pular etapa

A partir da placa conseguimos reconhecer as características do seu carro, como o ano e modelo. É mais rápido e prático.

Screen 2:
✓ 2 3 4 5 6

Qual é o seu carro?

Fabricante
Selecione o fabricante

Ano do modelo
Selecione o ano do modelo

Versão do modelo
Selecione a versão do modelo

Screen 3:
✓ ✓ ✓ 4 5 6

Qual seu endereço?

CEP
Informe o seu CEP

Não sei meu CEP

É a partir do CEP que identificamos o risco da sua região para calcularmos o preço do seu seguro.

Screen 4:
Aguarde um pouco

Oi Bruno, estamos montando sua cotação

✓ Analisando seu perfil
○ Verificando incidência de roubo da sua região
○ Analisando o valor do seu carro

Screen 5:
1º passo

Crie sua conta

Escolha uma das opções abaixo:

✉ Continuar com email

f Continuar com Facebook

Já tem conta? Faça login

Próximos passos

2º Baixar o App
A contratação é feita no App.

3º Vistoria
Você faz em 15 minutos sem sair de casa.

4º Pagamento
O pagamento é só depois de aprovado.

5º Carro protegido 🎉🎉🎉
Você já pode dirigir tranquilo por aí.

Captions:

When you click on the quote, it takes you to the screen asking for the license plate, **without explaining what data we are going to ask for and why**.

Repetitive title.

We say that we will identify the risk of the region to calculate the price. **This can create a misinterpretation that we are discriminating between regions.**

An illustration that **does not convey much confidence.**

We do not report that it is still in the hiring process. **We use language in masculine** and not neutral.
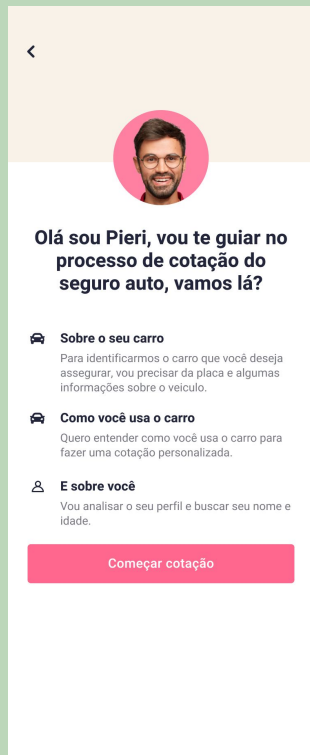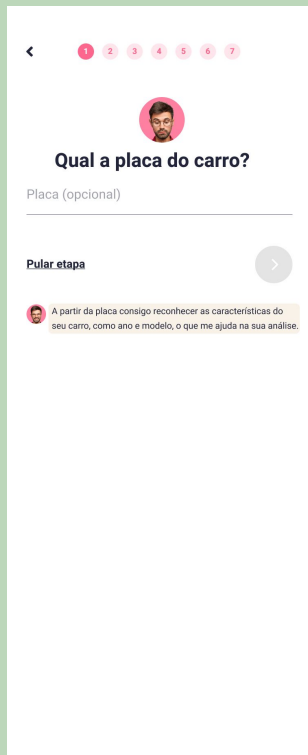
Pieri

The digital assistant
for car insurance

Olá sou Pieri, vou te guiar no processo de cotação do seguro auto, vamos lá?

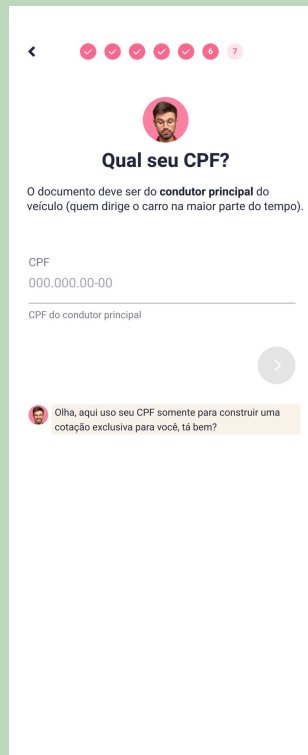Para fazermos uma simulação personalizada vou precisar fazer algumas perguntas sobre os seguintes assuntos:

New Flow

Olá sou Pieri, vou te guiar no processo de cotação do seguro auto, vamos lá?

🚗 **Sobre o seu carro**
Para identificarmos o carro que você deseja assegurar, vou precisar da placa e algumas informações sobre o veículo.

🚗 **Como você usa o carro**
Quero entender como você usa o carro para fazer uma cotação personalizada.

👤 **E sobre você**
Vou analisar o seu perfil e buscar seu nome e idade.

Começar cotação

---

1 2 3 4 5 6 7

Qual a placa do carro?

Placa (opcional)

Pular etapa

A partir da placa consigo reconhecer as características do seu carro, como ano e modelo, o que me ajuda na sua análise.

✓ ✓ ✓ ✓ ✓ 6 7

Qual seu CPF?

O documento deve ser do **condutor principal** do veículo (quem dirige o carro na maior parte do tempo).

CPF
000.000.00-00

CPF do condutor principal

Olha, aqui uso seu CPF somente para construir uma cotação exclusiva para você, tá bem?

Aguarde um pouco

Wellynthon, estou personalizando a sua cotação!

✓ Analisando seu perfil
◔ Verificando incidência de roubo da sua região
◔ Analisando o valor do seu carro

Fechar

Agora vamos criar sua conta para a contratação.

Escolha uma das opções abaixo:

Continuar com e-mail

Continuar com Facebook

Já tem conta? Faça login

Próximos passos

1 **Baixar o App**
A contratação é feita no App.

2 **Vistoria**
Você faz em 15 minutos sem sair de casa.

3 **Pagamento**
O pagamento é só depois de aprovado.

4 **Carro protegido!** 🎉🎉🎉
Você já pode dirigir com tranquilidade por aí.

New screen, with Pieri explaining the initial quotation process.

Pieri passes information in a **message format close to the member's language**.

Pieri with different interactive images, using neutral text format.