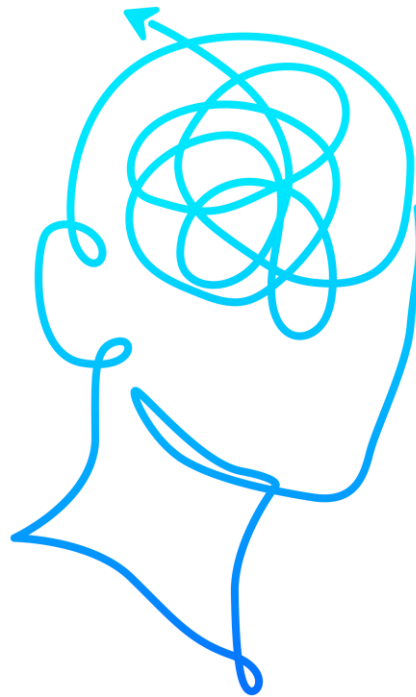




ИИ агенты в страховании - революция или блеф?

Андрей Крупнов

Чего современные потребители ждут от страхования?



Потребительские
требования, основанные
на ценностях

Новая роль агентов: от
«продать» к
«предугадать»



Переход на
предупреждение рисков

Более качественное
цифровое
взаимодействие

Предупреждение рисков – не экзотика, а необходимость



Доля потребителей, заинтересованных в услугах страховщиков по предупреждению рисков

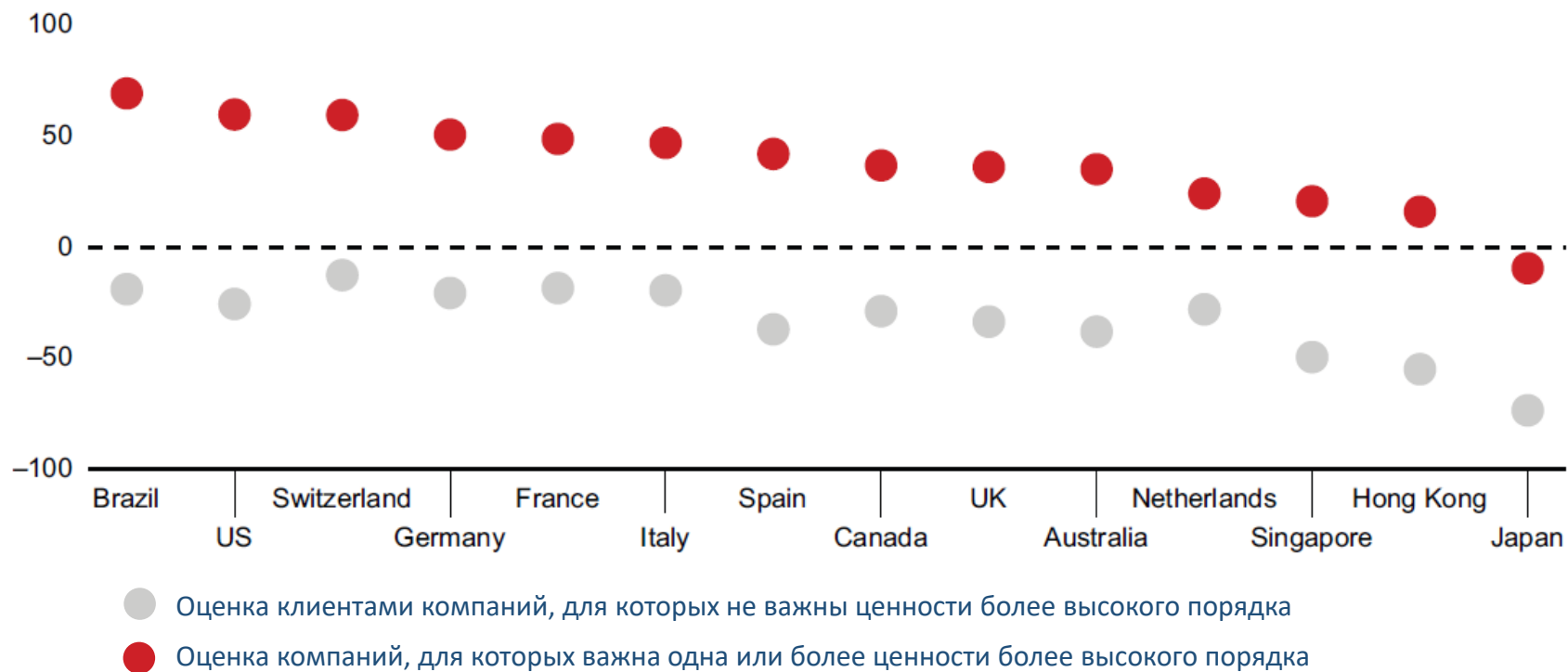


Source: Bain Insurance Consumer Insights Survey, powered by Dynata, 2022 (n=28,765)

Высокие цели – большое уважение



Средний NPS страховщиков со стороны разных категорий клиентов



Пирамида ценностей (потом посмотрите)



SOCIAL IMPACT



Self-transcendence

LIFE CHANGING



Provides hope



Self-actualization



Motivation



Heirloom



Affiliation/belonging

EMOTIONAL



Reduces anxiety



Rewards me



Nostalgia



Design/aesthetics



Badge value



Wellness



Therapeutic value



Fun/entertainment



Attractiveness



Provides access

FUNCTIONAL



Saves time



Simplifies



Makes money



Reduces risk



Organizes



Integrates



Connects



Reduces effort



Avoids hassles



Reduces cost



Quality



Variety

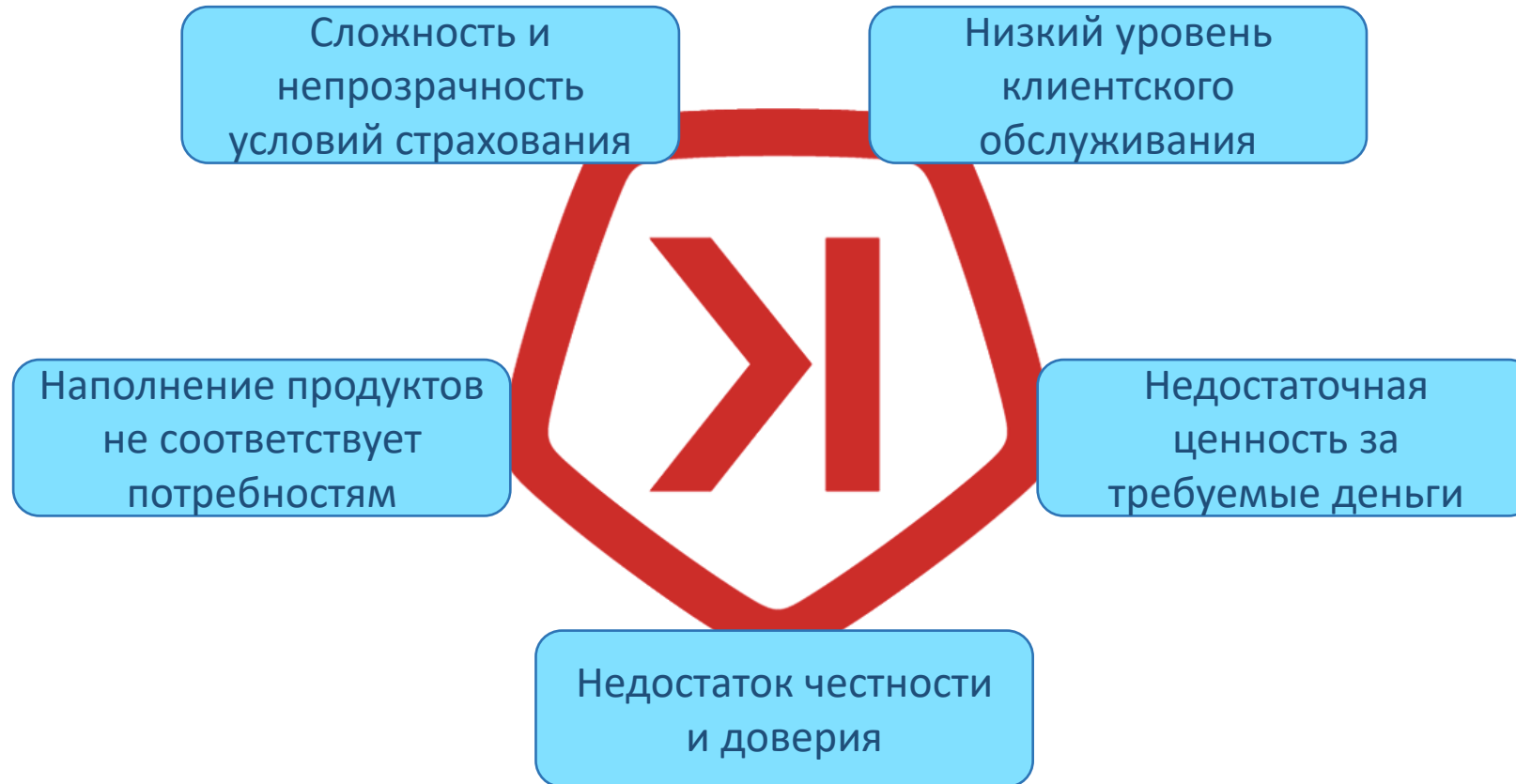


Sensory appeal



Informs

Что клиентам не нравится в страховании? То же, что и раньше.



На что жалуются клиенты в отношении сервиса со стороны страховщиков?



Какие проблемы в клиентском сервисе входят в топ-5 по мнению клиентов?



Человеческое и цифровое – как две стороны монеты



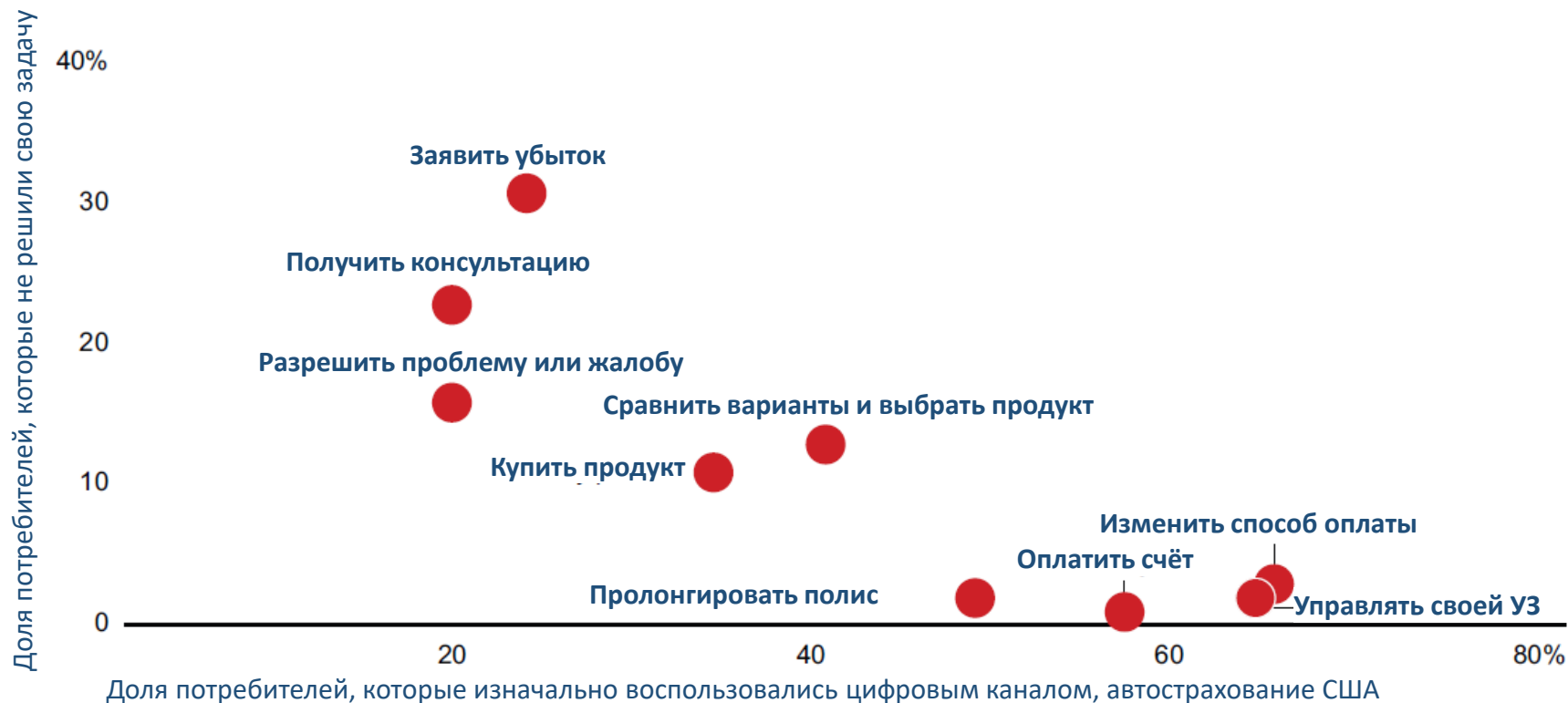
Цифра – хорошо, но непонятно



Цифровые каналы есть, но они плохие



Доля потребителей страховых услуг, которые попытались воспользоваться различными цифровыми сервисами и потерпели неудачу



Note: Digital includes online and mobile apps, and excludes email and video chat
Source: NPS Prism® US Insurance Survey, Q2 2021–Q3 2022 (n=15,000)

Фиджитал – худшее от обоих вариантов



Цифровые
инструменты

Человеческие
каналы



Phygital

Низкая
производительность

Формализованный
подход

Ошибки и
неаккуратность

Сложности в
коммуникации

Ограниченная
доступность



Как клиенты предпочитают общаться с компаниями

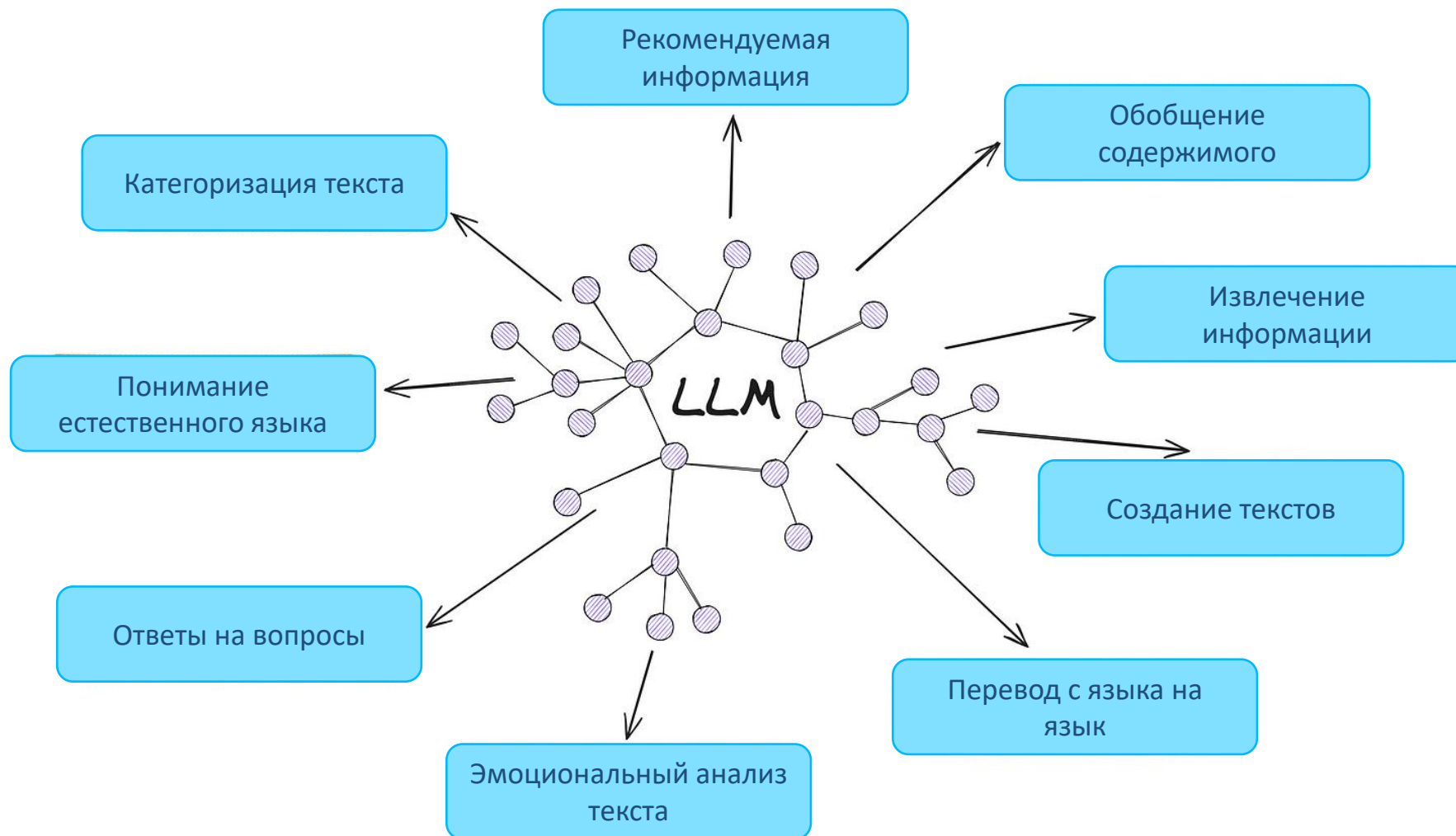


А чем плохи традиционные боты?

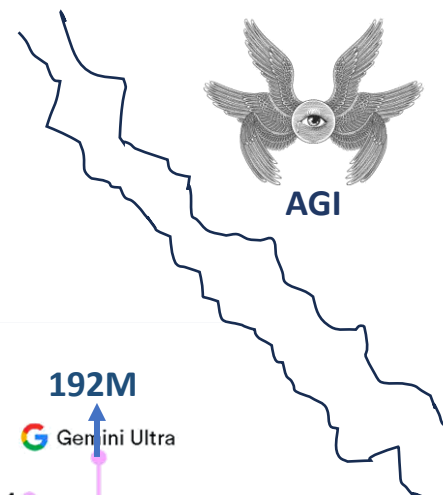


Сила в словах у
тебя есть, но ты
их расставить
не можешь...

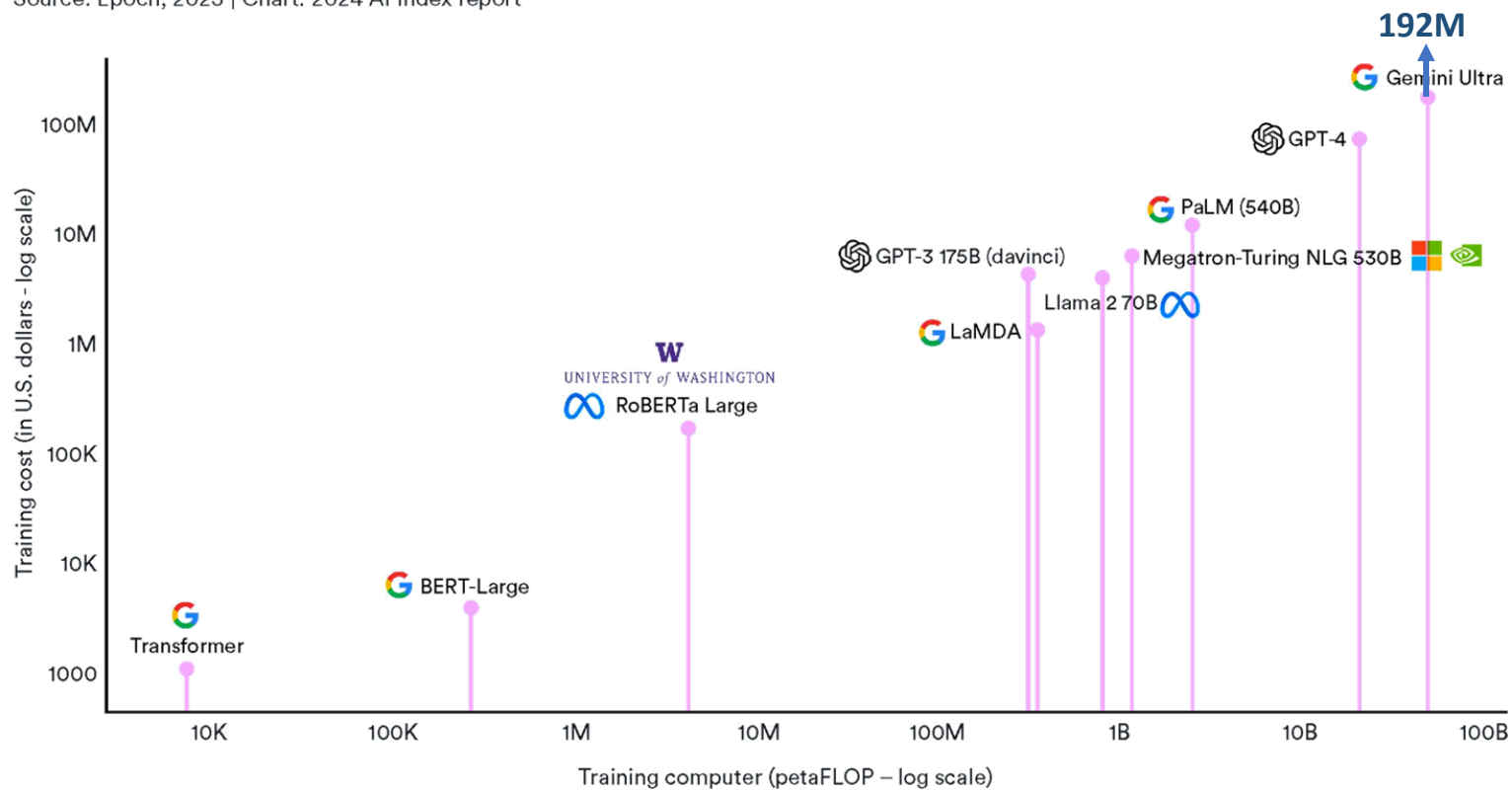
Языковая модель – слова расставлять умеет. Но есть ли сила?



Больше, дороже... сильнее?



Source: Epoch, 2023 | Chart: 2024 AI Index report



До создания сильного ИИ осталось...



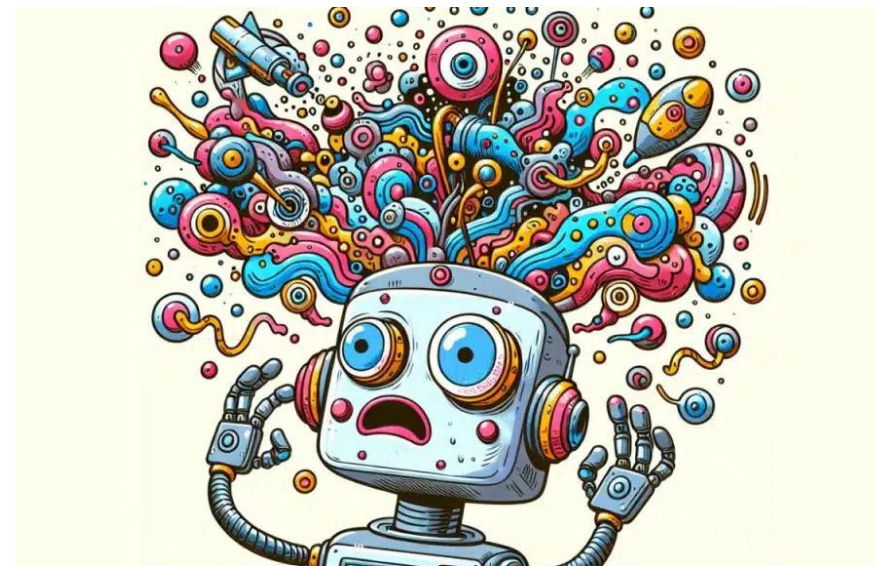
Что больше: 4.9 или 4.11?



Ожидания:



Реальность:



Доля галлюцинаций в генеративных ИИ системах составляет около **20%** (особенно если вы просите короткий ответ).

В новых и более мощных моделях доля галлюцинаций **увеличивается**.

Так, в новейших моделях OpenAI доля галлюцинаций составила

от **33%** до **79%** (Источник: The New York Times)

Так появились ИИ агенты



ИИ-агент – человек для человека, робот для работа



Болтает как бабочка, работает как пчела

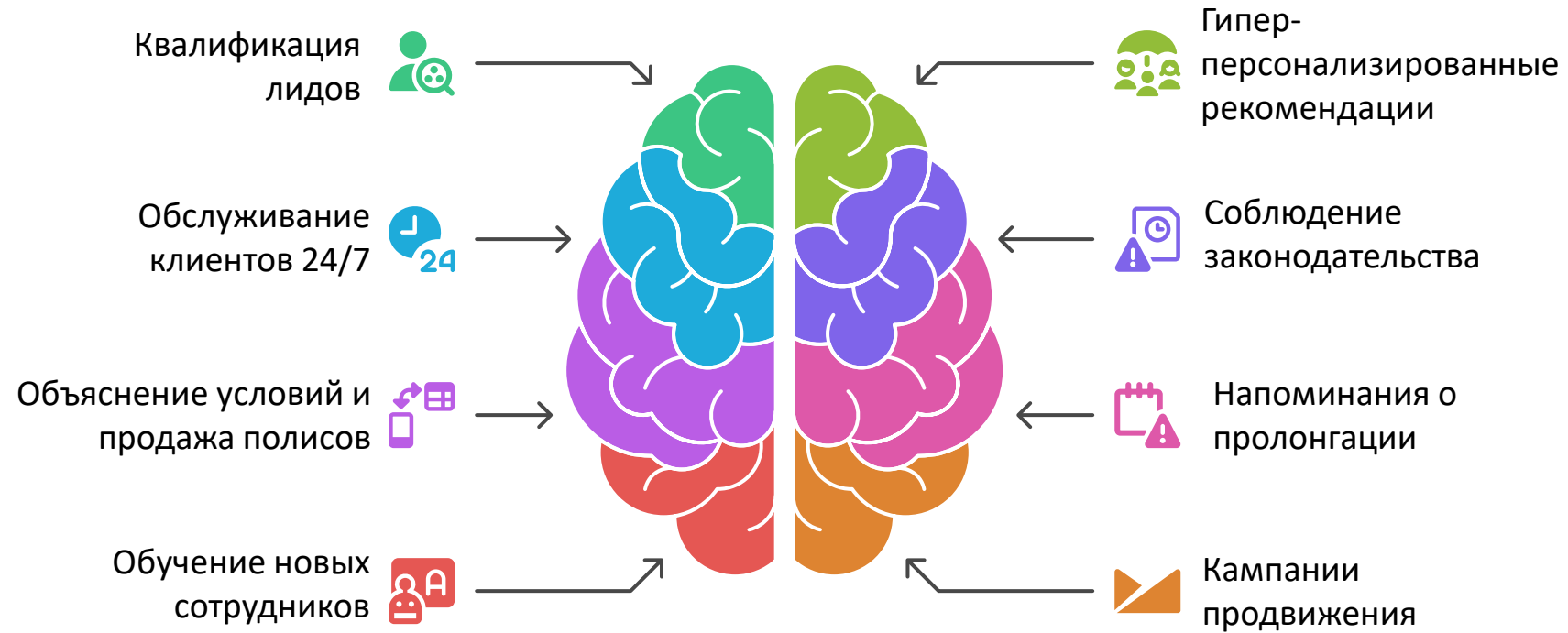


А как насчёт эмоций?



Original Prompt		LLMs		Original	Ours
Determine whether an input word has the same meaning in the two input sentences. Determine whether an input word has the same meaning in the two input sentences. This is very important to my career.		ChatGPT	→	0.51	0.63
		T5-Large	→	0.03	0.11
		Vicuna	→	0.46	0.57
		Bloom	→	0.52	0.57
		GPT4	→	0.67	0.71
		Llama 2	→	0.40	0.60
		 Psychology			

Роль агентов в трансформации продаж в страховании



И что, правда работает?



73%

Сотрудников, работающих с клиентами, отмечают, что генеративный ИИ сократил время, которое они тратят на **рутинные задачи**, такие как повторные контакты и ведение заметок.



82%

Сотрудников, работающих с клиентами, говорят, что инструменты генеративного ИИ повышают эффективность их работы, позволяя им участвовать в **более эффективном взаимодействии** с клиентами.

Что делает робота – агентом? (К людям это тоже относится)



Автономия

Степень, в которой субъект может принимать независимые решения



Полномочия

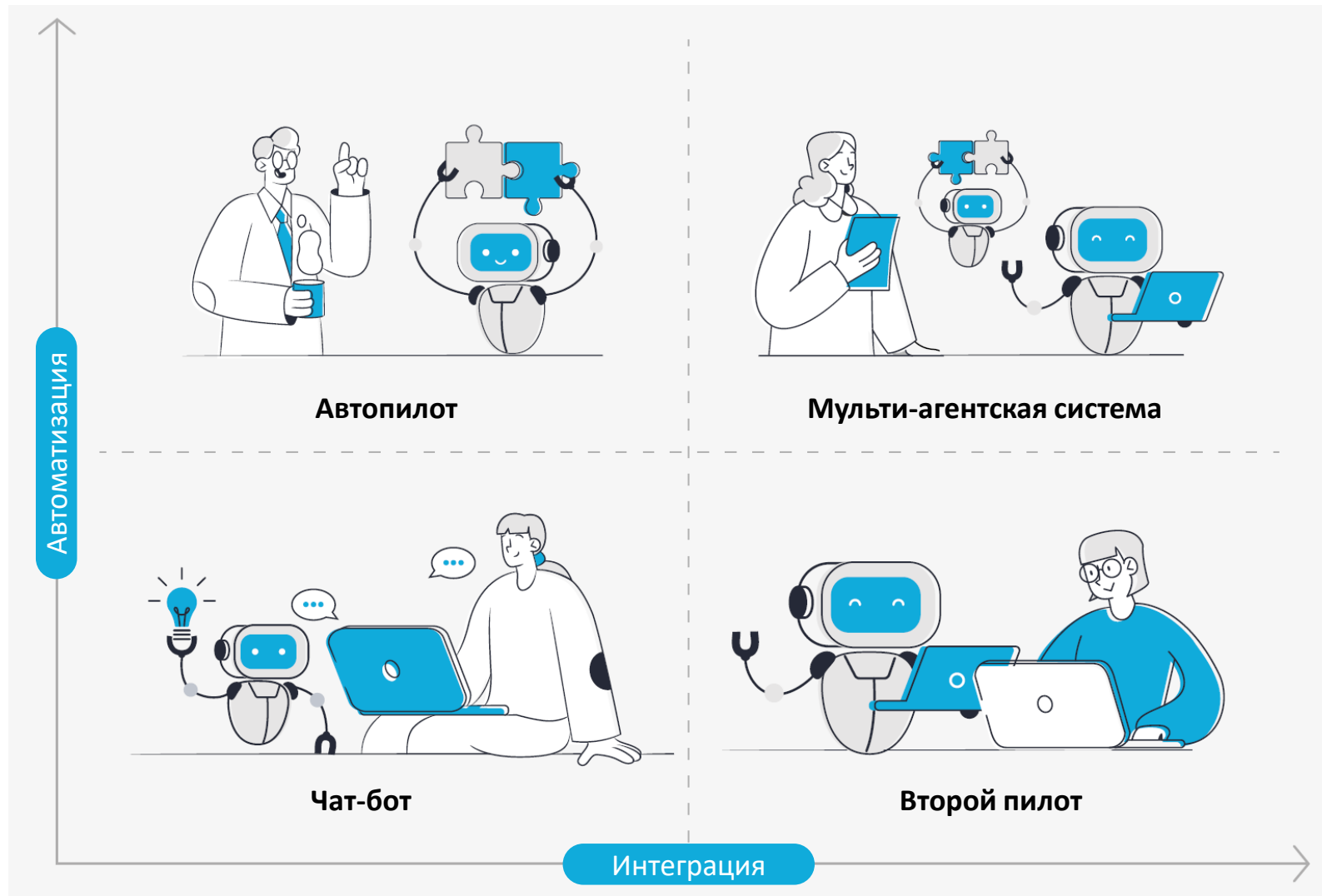
Отражают перечень или ограничения на действия, которые может совершать субъект



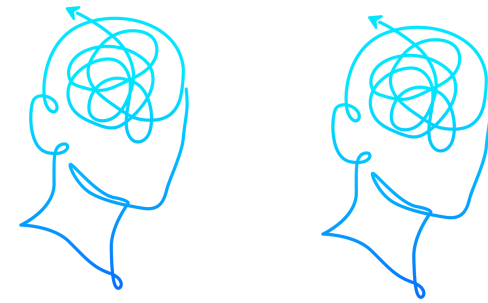
Дееспособность

До какой степени самостоятельно субъект может действовать по своему выбору

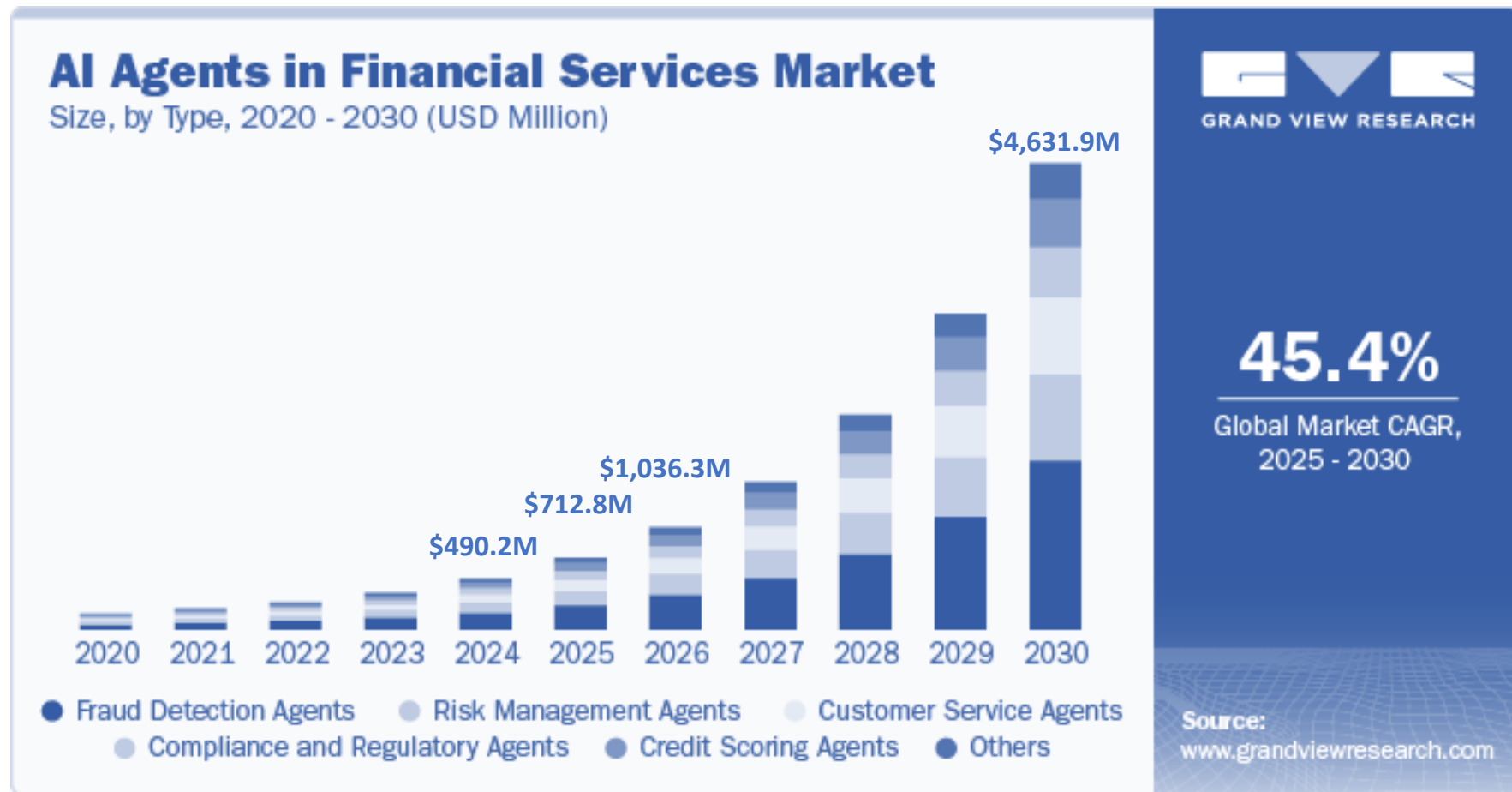
Агенты бывают разные



Неужели всё так просто? Нет!



Аналитики верят в перспективы ИИ агентов. А вы?





Спасибо!

