

# O Assistente dos Assistentes: Como uma seguradora melhorou o atendimento ao cliente com a Gen-AI

Descubra como uma empresa de seguros com mais de 120 anos de experiência conseguiu modernizar suas operações através da incorporação de IA.

## Problema

Os executivos de atendimento telefônico precisavam usar quatro sistemas diferentes (Salesforce, núcleo de seguros, sistema legado e busca de documentos) para atender os clientes, o que consumia tempo e prejudicava a experiência do cliente.

## Objetivo

Consolidar todas as ferramentas em um assistente de IA que unifique e simplifique o processo de busca de informações, ajudando os executivos de atendimento ao cliente a oferecer um suporte telefônico mais rápido e eficiente.

## Desafio

O maior desafio foi a implementação no Google Cloud Platform (GCP) e a integração das APIs devido à sua complexidade e ao uso do OpenAPI 3.0. Além disso, foi necessário gerenciar a autenticação com AWS Sign em vez do OpenAPI.

## Solução

**Desenvolvemos junto com a gerência de IA Generativa do cliente um assistente de IA para simplificar e agilizar o atendimento telefônico dos executivos de serviço ao cliente, que integra os múltiplos sistemas que os executivos precisam consultar para obter informações.** Essa implementação permite que os usuários façam uma pergunta em linguagem natural ao assistente, que a analisa e seleciona a melhor ferramenta para fornecer a resposta, seja através de uma API ou um RAG (Retrieval-Augmented Generation). Além disso, a implementação dessa solução feita com o Globant Enterprise AI gerou novas conversas com o cliente sobre casos de uso adicionais que serão explorados no futuro.

**Tecnicamente, a solução consistiu em criar um servidor web que foi contido e implantado na nuvem usando o CloudRun no GCP.** Esse servidor web foi implementado como um modelo fornecido pela GeneXus e continha a descrição de todas as ferramentas disponíveis para responder às perguntas dos usuários.

A solução, chamada **Assistente dos Assistentes**, atualmente possui um **assistente de APIs** que responde às informações contidas no CRM, core de seguros e sistema legado, além de **três assistentes de RAG** que respondem a uma **base de mais de 100 documentos**.

**Desenvolver essa solução de IA com o Globant Enterprise AI garantiu:**

- Uma **aceleração** significativa nos tempos de implementação.
- **A segurança e privacidade** dos dados em sua manipulação e processamento.
- Eficiência e precisão no **processamento de grandes quantidades de documentação**.

## Resultados

A solução está atualmente em fase beta e estão sendo realizados testes de UAT. No entanto, espera-se que a implementação desse assistente de IA **democratize o conhecimento** entre os executivos de atendimento ao cliente, **permitindo que eles se concentrem em resolver problemas complexos em vez de tarefas repetitivas**. Além disso, esse Assistente dos Assistentes desenvolvido com o Globant Enterprise AI gerou novas conversas com o cliente sobre casos de uso adicionais que serão explorados no futuro.

Shape your AI journey

Entre em contato