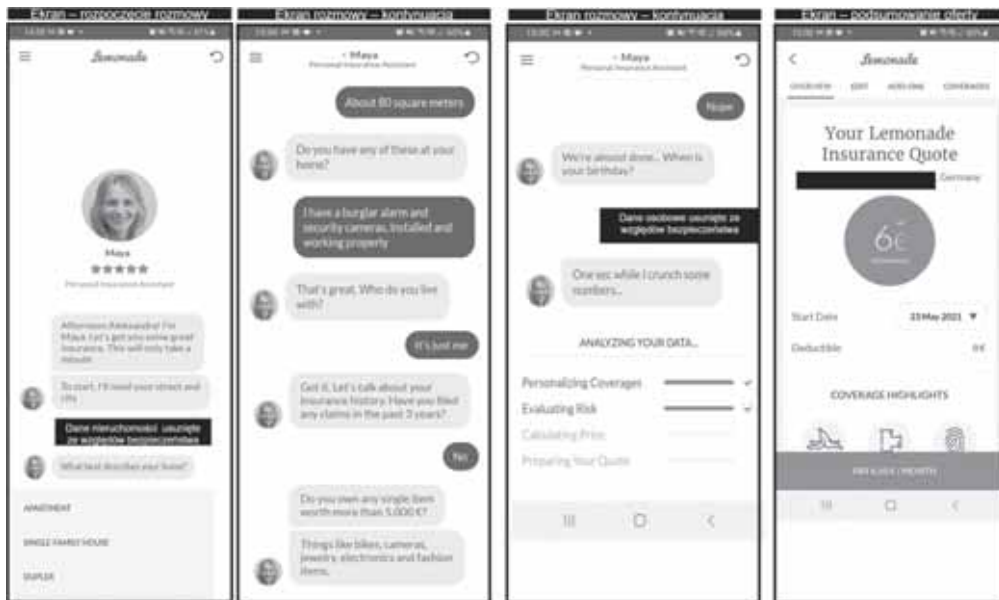


Obliczenie szacowanej składki przez komunikator Messenger udostępnia np. brytyjski ubezpieczyciel Co-opinsurance czy Lemonade. Zapis procesu kwotowania składki dla przykładowej nieruchomości położonej w Berlinie jest przedstawiony na rysunku 8.3³⁸.



Rysunek 8.3. Zapis rozmowy autorki z robotem Maya – chatbotem ubezpieczyciela Lemonade. Rozmowę przeprowadzono 22 maja 2021, 15:00 CET, z użyciem aplikacji Lemonade (zarejestrowany użytkownik aplikacji: ale****@*****.****)

Jeśli wrócimy do listy zastosowań AI w życiu codziennym, to rozumienie głosu czy kontekstu rozmowy pojawia się kilkakrotnie, np. dyktowanie naszym telefonom tekstu SMS-ów czy narzędzia edycji dokumentów pozwalające osobie piszącej na dyktowanie tekstu, który jest automatycznie konwertowany na tekst pisany. Ale to także dobrze nam znany Asystent Google, który potrafi w ciągu kilku sekund rozpoznać utwór i wykonawcę na podstawie słyszanej melodii. A także roboty odbierające telefon od pacjenta i kierujące do odpowiedniego konsultanta na podstawie problemu zdrowotnego, sygnalizowanego przez osobę dzwoniącą.

Nasuwa się zatem oczywiste pytanie: jak to możliwe, że te same mechanizmy i rozwiązania są wykorzystywane w tak różny sposób? W jaki sposób dostosowuje się je do potrzeb ubezpieczeń i likwidacji szkód?

³⁸ Lemonade nie oferuje ubezpieczeń w Polsce. Aby zilustrować proces zawierania ubezpieczenia w ramach aplikacji Lemonade, autorka wybrała do ubezpieczenia adres w Berlinie, ponieważ Lemonade umożliwia zawarcie umowy nieruchomości położonej w Niemczech. Z uwagi na ochronę danych osobowych na rysunku autorka dokonała usunięcia dokładnego adresu nieruchomości i wszelkich danych i informacji, które mogłyby ten adres sugerować.

„Roboty” zbierające informacje na temat likwidacji szkody są po prostu zaprogramowane w taki sposób, aby zadawać pytania dotyczące szkody, samochodu, zdarzenia drogowego, objawów choroby itp. (w zależności od kontekstu). Tak samo jak nasz inteligentny głośnik wie, aby po komendzie dotyczącej zamówienia pizzy zadać odpowiednie pytania na temat grubości ciasta, ostrości sosu czy dodatkowych składników, tak samo robot zbierający informacje na temat szkody wie, że w kolejnym pytaniu powinien spytać o to, czego dotyczy szkoda i zebrać niezbędne informacje, które pozwolą na likwidację szkody.

Te pytania, które zadaje robot, nie różnią się od pytań, które usłyszelibyśmy na infolinii czy na które musielibyśmy odpowiedzieć w formularzu zgłoszenia roszczenia.

Zamiast czekać na połączenie z konsultantem *call center*, po prostu odpowiadamy na pytania, czatując z chatbotem. To są rozwiązania udostępniane klientom przez całą dobę, 7 dni w tygodniu – nie ma zatem ograniczeń typu: czas pracy konsultanta czy likwidatora szkody, święto narodowe itd.

Rysunek 8.4. przedstawia zapis rozmowy autorki z robotem Warty (z użyciem komunikatora Messenger).



Rysunek 8.4. Zapis rozmowy autorki z chatbotem TU Warta S.A. Rozmowę przeprowadzono 3 maja 2019, 17:45 CET, z użyciem komunikatora Messenger. Użytkownik zalogowany w komunikatorze Messenger: autorka (konto zarejestrowane na numer telefonu +486*****0)