

ỨNG DỤNG TRÍ TUỆ NHÂN TẠO
TRONG HOẠT ĐỘNG
NGÀNH BẢO HIỂM





Lời mở đầu

Trong bối cảnh nền kinh tế thế giới đang phục hồi sau đại dịch Covid-19, ngành Bảo hiểm đã và đang có những chuẩn bị âm thầm cho những bước phát triển và cơ hội kinh doanh mới. Covid-19 đã làm thay đổi mạnh mẽ nhận thức của cả thế giới về khái niệm rủi ro. Hơn ai hết, các công ty Bảo hiểm nhận ra cơ hội của mình khi đón đầu làn sóng khách hàng thế hệ mới – những người trẻ tuổi chú trọng tới sức khỏe và an toàn tài chính.

Báo cáo mới đây của Deloitte, “2022 Insurance Industry Outlook” (Tạm dịch: “Toàn cảnh ngành Bảo hiểm 2022”), tổng hợp từ ý kiến của 424 chuyên gia trong ngành Bảo hiểm toàn cầu, đã chỉ ra rằng, các công ty Bảo hiểm nhìn chung kỳ vọng tăng trưởng nhanh hơn trong năm tới. Thêm vào đó, xu hướng ứng dụng các công nghệ và nguồn dữ liệu mới trong các tổ chức Bảo hiểm ngày càng mạnh mẽ hơn. Trong bối cảnh đó, Công nghệ Trí tuệ Nhân tạo (AI - Artificial Intelligence) nổi lên như một trong những nhân tố thay đổi trực diện lĩnh vực Bảo hiểm ở hai khía cạnh chủ yếu, đó là Trải nghiệm khách hàng và Quy trình vận hành.

McKinsey ước tính, 1,1 nghìn tỷ USD/năm là giá trị tiềm năng cộng thêm nếu công nghệ AI được áp dụng một cách triệt để vào lĩnh vực Bảo hiểm (McKinsey, 2021). Con số này đến từ tất cả các mắt xích trong chuỗi giá trị của ngành, bao gồm từ Bán hàng, Marketing, Quản trị rủi ro, Vận hành, Tài chính & IT. AI cũng là công nghệ đứng số 1 trong chiến lược đổi mới và số hóa của các hãng Bảo hiểm, theo một báo cáo mới đây từ Deloitte, dựa trên kết quả khảo sát về mức độ tăng hạn mức đầu tư dành cho công nghệ. Theo đó, 74% các hãng Bảo hiểm được hỏi cho rằng họ sẽ tăng ngân sách đầu tư dành cho AI.

Tài liệu này được biên soạn với mục đích mang lại cái nhìn thực tế trong ứng dụng Trí tuệ nhân tạo trong lĩnh vực Bảo hiểm, đưa ra những phân tích từ những chuyên gia đầu ngành về ứng dụng trí tuệ Nhân tạo trong kinh doanh từ kinh nghiệm triển khai thực tế cho các hãng Bảo hiểm hàng đầu Việt Nam. Nhóm tác giả hi vọng rằng, thông qua sách trắng “ỨNG DỤNG TRÍ TUỆ NHÂN TẠO TRONG HOẠT ĐỘNG NGÀNH BẢO HIỂM”, độc giả sẽ có thêm nhiều thông tin về khái niệm cùng các giá trị thực tế mà AI có thể đem lại cho doanh nghiệp nói chung, và các doanh nghiệp Bảo hiểm nói riêng, trong thời đại số hóa mạnh mẽ hiện nay.



Mục lục

Lời mở đầu

Về FPT.AI – Nền tảng Trí tuệ Nhân tạo hàng đầu khu vực

I. Trí tuệ Nhân tạo đang thay đổi ngành Bảo hiểm như thế nào?

Những con số biết nói

Triển vọng

II. Ứng dụng AI trong chăm sóc khách hàng - con đường tiên phong

Bút phá lĩnh vực Tiếp thị & Bán hàng trong bảo hiểm

Nâng tầm trải nghiệm cho thế hệ khách hàng mới

FWD – Đột phá chăm sóc khách hàng với Trợ lý ảo Tổng đài FPT.AI

III. AI và tiềm năng đột phá vận hành ngành Bảo hiểm

Số hóa quy trình thẩm định Bảo hiểm dựa trên công nghệ Thị giác máy tính

Quản trị chất lượng tổng đài dựa trên AI – xu hướng cải thiện 60% năng suất vận hành tổng đài

Trợ lý Đào tạo & Kiểm tra đánh giá cho Đại lý Bảo hiểm

Lời Kết


Nguồn tham khảo

VỀ FPT.AI


Nền tảng Trí tuệ Nhân tạo hàng đầu khu vực

Tài liệu này được biên soạn bởi nhóm chuyên gia từ nền tảng Trí tuệ Nhân tạo FPT.AI – một trong những nền tảng công nghệ chiến lược của tập đoàn FPT, trực thuộc công ty FPT Smart Cloud.

Là thành viên thứ 8 của tập đoàn, FPT Smart Cloud cung cấp nền tảng ứng dụng Trí tuệ nhân tạo (Artificial Intelligence) và dịch vụ Điện toán đám mây (Cloud Computing) vươn tầm thế giới, nhằm gia tăng sức mạnh và tạo ra những bước đột phá trong hoạt động vận hành doanh nghiệp.



Nền tảng FPT.AI ra đời từ năm 2017, sau 5 năm liên tục phát triển và hoàn thiện bởi đội ngũ kỹ sư và nhà khoa học hàng đầu về Trí tuệ Nhân tạo. FPT.AI cung cấp nền tảng giải pháp toàn diện ứng dụng AI giúp doanh nghiệp tối ưu hóa quy trình vận hành và chăm sóc khách hàng. Hiện nay, FPT.AI là đối tác của hơn 100 doanh nghiệp lớn trong nước và quốc tế, thuộc nhiều lĩnh vực như Tài chính – Bảo hiểm, Ngân hàng, Thương mại điện tử, Y tế, Vận tải, Hành chính công..., phục vụ hàng chục triệu người dùng cuối mỗi năm.



**TRÍ TUỆ NHÂN TẠO
ĐANG THAY ĐỔI
NGÀNH BẢO HIỂM
NHƯ THẾ NÀO?**



Những con số biết nói

Không nằm ngoài cuộc đua chuyển đổi số, các doanh nghiệp Bảo hiểm đã có những bước chuyển mình tích cực, tăng cường đầu tư ứng dụng nhiều công nghệ tiên tiến vào quy trình vận hành như Trí tuệ nhân tạo (AI), Điện toán đám mây, Dữ liệu lớn (Big Data), An ninh mạng... Những công nghệ này đã và đang tạo ra chuỗi giá trị bền vững cho ngành Bảo hiểm như tự động hóa các tác vụ lặp, đồng bộ các khâu vận hành, thay đổi cách thức tương tác, phục vụ khách hàng. Điều này đã giúp các doanh nghiệp Bảo hiểm nâng cao tính cạnh tranh, duy trì doanh thu, thị phần ngay cả trong bối cảnh dịch bệnh kéo dài.

Năm 2021 đánh dấu sự tăng trưởng mạnh mẽ của ngành Bảo hiểm nhân thọ với tổng doanh thu phí Bảo hiểm đạt gần 124 nghìn tỷ đồng, tăng 23,4% so với cùng kỳ năm 2020 (Tạp chí tài chính, 2021). Tuy nhiên, các nhà Bảo hiểm cũng đứng trước những thách thức chưa từng có do ảnh hưởng của đại dịch Covid, sức ép cạnh tranh để có đội ngũ nhân sự chất lượng, cùng với những đòi hỏi ngày càng cao từ phía khách hàng. Nếu không tích cực đổi mới quy trình vận hành và ứng dụng những công nghệ mới, đà tăng trưởng này sẽ chậm lại và hậu quả tất yếu là thị phần sẽ bị thu hẹp. Cuộc “chạy đua” về công nghệ giữa các nhà Bảo hiểm giờ đây trở nên nhanh chóng và quyết liệt hơn với sự tăng trưởng của các công nghệ mới như AI và Big data. Không chỉ có khả năng hỗ trợ con người phân tích thị trường, nắm bắt nhu cầu, thị hiếu của khách hàng, AI và Big data còn giúp các doanh nghiệp Bảo hiểm hiểu rõ các rủi ro trước khi cung cấp dịch vụ.

Báo cáo Quý 3 năm 2021 của Deloitte về mức độ đầu tư dài hạn cho công nghệ, Trí tuệ nhân tạo (AI) giữ vị trí số 1 trong chiến lược đổi mới và số hóa ngành Bảo hiểm. 74% các công ty Bảo hiểm được khảo sát dự kiến sẽ tăng ngân sách đầu tư cho các giải pháp ứng dụng AI. Hầu hết các doanh nghiệp Bảo hiểm đều có cái nhìn lạc quan về sự tăng trưởng khi ứng dụng công nghệ AI vào quy trình vận hành. Nhiều giải pháp ứng dụng AI như Chatbot, Trợ lý ảo... được tích hợp vào các kênh chăm sóc khách hàng, giúp doanh nghiệp Bảo hiểm tăng khả năng tương tác với khách hàng, dễ dàng tiếp nhận và nhanh chóng hỗ trợ, giải quyết những vấn đề khách hàng đang gặp phải trên nền tảng số.



■ Dự kiến tăng mạnh mức chi tiêu

■ Dự kiến tăng nhẹ mức chi tiêu

■ Dự kiến giữ nguyên mức chi tiêu

■ Dự kiến giảm nhẹ mức chi tiêu

■ Dự kiến giảm mạnh mức chi tiêu

Theo ước tính của McKinsey, nếu khai thác tối đa tiềm năng sức mạnh của AI để ứng dụng vào mọi lĩnh vực, ngành Bảo hiểm có thể thu về giá trị cộng thêm lên tới 1,1 nghìn tỷ USD/năm. Con số này đến từ tất cả các mắt xích trong chuỗi giá trị của ngành, bao gồm Bán hàng, Marketing, Vận hành, Quản trị rủi ro, Tài chính và IT.

Marketing & Bán hàng là hai hoạt động được hưởng lợi nhiều nhất từ việc triển khai công nghệ AI, với giá trị tăng thêm lên tới 888,1 triệu USD/năm, trong đó 50% đến từ các giải pháp tích hợp AI chuyên sâu. Ứng dụng công nghệ AI vào Marketing & Bán hàng góp phần tạo nền tảng vững chắc cho các doanh nghiệp Bảo hiểm trên con đường tối ưu hóa vận hành, nâng cao chất lượng dịch vụ, nhằm cung cấp những tiện ích số tốt nhất cho khách hàng thời công nghệ.

Giá trị tiềm năng thường niên lên đến

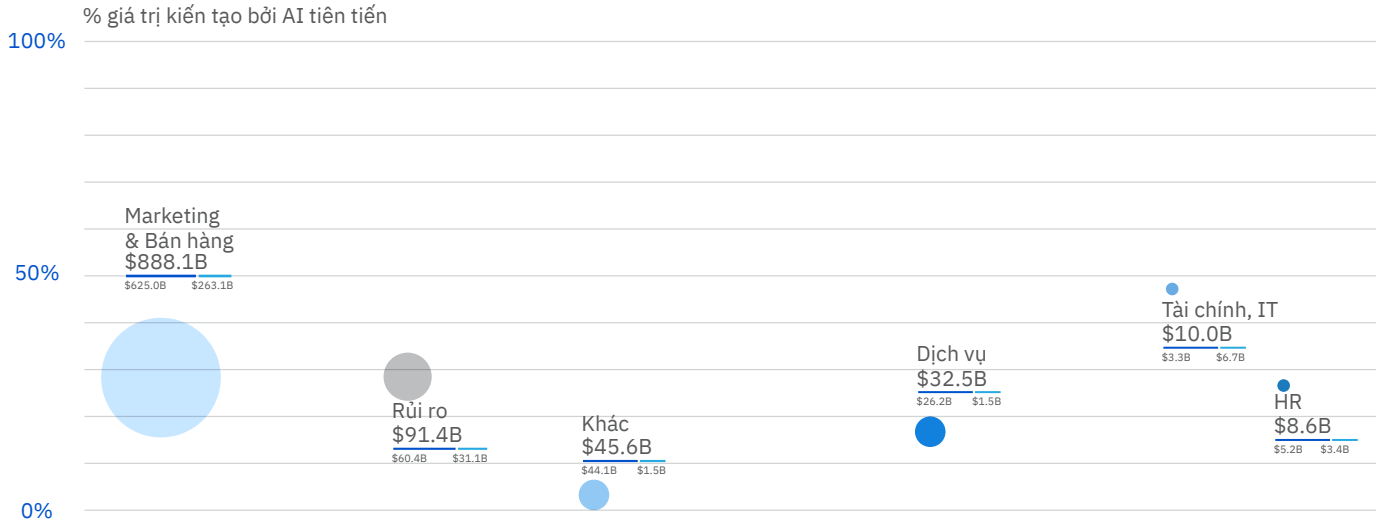
\$1.1T

AI & phân tích truyền thống

\$764.1B

AI thể hệ mới

\$764.1B



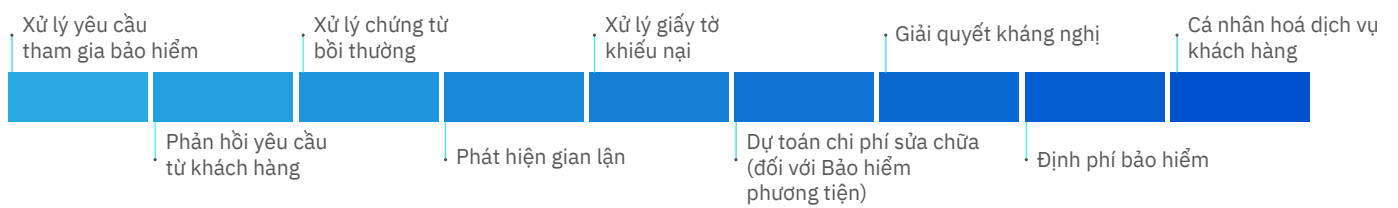
Tận dụng tối đa sức mạnh của công nghệ AI sẽ giúp ngành Bảo hiểm thu về 1.1 nghìn tỷ USD/năm. (McKinsey, 2021)

Vậy, AI trong lĩnh vực Bảo hiểm được ứng dụng triển khai cụ thể như thế nào?

Dưới đây là 09 ứng dụng nổi bật nhất của AI trong từng khâu vận hành của ngành Bảo hiểm được các chuyên gia theo báo cáo (AI Multiple, 2022) thống kê:

1. Xử lý yêu cầu tham gia bảo hiểm
2. Phản hồi yêu cầu từ khách hàng
3. Xử lý chứng từ bảo hiểm
4. Phát hiện gian lận
5. Xử lý chứng từ bồi thường
6. Xử lý kháng nghị
7. Dự toán chi phí sửa chữa (đối với Bảo hiểm phương tiện)
8. Định phí bảo hiểm
9. Cá nhân hóa dịch vụ





Những giải pháp ứng dụng công nghệ AI kiến tạo nên nhiều cơ hội phát triển mới cho ngành Bảo hiểm. Đứng trước những tiềm năng to lớn, các công ty Bảo hiểm liên tục nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm mang đến những trải nghiệm tích cực cho khách hàng, đồng thời tối ưu hóa vận hành doanh nghiệp.

Dự kiến trong vài năm tới, AI sẽ thay đổi diện mạo của ngành Bảo hiểm với những tiến bộ vượt bậc, tạo ra nhiều giá trị thiết thực cho các doanh nghiệp và cả khách hàng tham gia Bảo hiểm trong thời đại số.

Triển vọng

Sau 2 năm biến động bởi đại dịch Covid-19, các công ty Bảo hiểm ngày càng phụ thuộc vào những giải pháp ứng dụng công nghệ nhằm nâng cao hiệu suất, tăng cường bảo mật hệ thống và mở rộng gắn kết đa kênh với khách hàng. Nhờ có sự nhạy bén khi đầu tư ứng dụng vào công nghệ trong suốt thời gian giãn cách bởi đại dịch, nhiều doanh nghiệp Bảo hiểm lớn đã có những bước chuyển mình ngoạn mục về duy trì vận hành, nâng cao trải nghiệm khách hàng và tăng trưởng kinh doanh. Cụ thể hơn, các hãng Bảo hiểm lớn đều đã linh hoạt chuyển đổi mô hình sang bán Bảo hiểm trực tuyến, hỗ trợ thủ tục bồi thường qua website hoặc ứng dụng điện thoại, đồng thời cung cấp chatbot hỗ trợ 24/7 tại các kênh này. Hơn thế nữa, gói Bảo hiểm Covid-19 được bán rộng rãi trên các kênh online đã thu hút một lượng khách hàng không nhỏ. Những khó khăn, thách thức mà ngành Bảo hiểm đã và đang phải đối mặt một lần nữa khẳng định triển vọng cùng tiềm năng ứng dụng mạnh mẽ của công nghệ, trong đó có AI.



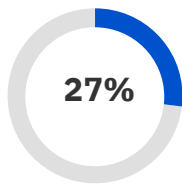
ỨNG DỤNG AI TRONG CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG CON ĐƯỜNG TIÊN PHONG

Sự bùng nổ của các giải pháp ứng dụng Trí tuệ nhân tạo (AI) đã tạo đà thúc đẩy quá trình chuyển đổi số trong lĩnh vực Bảo hiểm, thay đổi mô hình truyền thống sang tự động hóa nhờ tích hợp nhiều công nghệ hiện đại, giúp hoạt động vận hành diễn ra liền mạch và hiệu quả hơn. Hiện nay, các giải pháp AI đang được triển khai mạnh mẽ trong nhiều lĩnh vực như Marketing & Bán hàng, Chăm sóc khách hàng, Vận hành nội bộ...

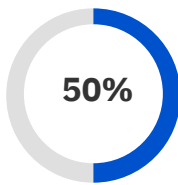
Bứt phá lĩnh vực Tiếp thị & Bán hàng trong bảo hiểm



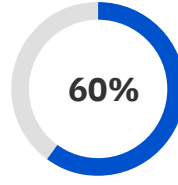
Theo thống kê quý 2 năm 2021 của Google, có đến 60% khách hàng thực hiện cuộc gọi đến tổng đài chăm sóc khách hàng của các công ty Bảo hiểm trong quá trình quyết định mua hàng (Anderson, 2021). Thực tế, tổng đài cũng là kênh kết nối giữa doanh nghiệp Bảo hiểm và khách hàng có tỷ lệ chuyển đổi cao nhất.



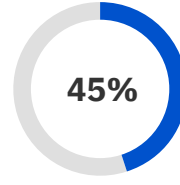
Có cảm hứng



Nghiên cứu



Tiến hành mua



Sau khi mua

Khảo sát thực hiện bởi Accenture cho thấy, 88% khách hàng có mong muốn tiếp cận những sản phẩm Bảo hiểm phù hợp với đúng nhu cầu của họ; 21% khách hàng cho rằng các doanh nghiệp đang không cung cấp các gói sản phẩm phù hợp (Anderson, 2021). Do đó, ngành Bảo hiểm đang gặp nhiều thách thức trong khâu cá nhân hoá quy trình Tiếp thị & Bán hàng để có thể cung cấp những sản phẩm đúng nhất, tốt nhất theo nhu cầu cho người dùng.

Báo cáo “2021 Global Insurance Outlook” (Tạm dịch: “Triển vọng ngành Bảo hiểm toàn cầu năm 2021”) từ hãng tư vấn EY (Ernst & Young, 2021) đã chỉ ra rằng:

69% khách hàng hiện nay ưu tiên mua Bảo hiểm ô tô trực tuyến (so với hình thức truyền thống)

61% khách hàng muốn mua Bảo hiểm y tế trực tuyến

58% sẽ cân nhắc mua Bảo hiểm nhân thọ trực tuyến

Việc ứng dụng Trí tuệ nhân tạo hứa hẹn mang lại nhiều giá trị mới trong mở rộng và phát triển quy trình Tiếp thị & Bán hàng. Giải pháp AI voicebot ra đời cho phép các doanh nghiệp tích hợp vào Tổng đài, nhằm tự động hỗ trợ, tư vấn khách hàng, bán hàng gia tăng, bán chéo... một cách dễ dàng và hiệu quả hơn so với phương thức truyền thống. Đặc biệt, nhờ trang bị khả năng tự học với mô hình tự cải thiện, tích hợp với hệ tri thức ngành, voicebot có thể liên tục cập nhật thông tin về các gói bảo hiểm, quyền lợi bảo hiểm, các vấn đề về hợp đồng, khiếu nại, bồi thường... Từ đó, AI voicebot có thể dễ dàng giải đáp thắc mắc cho khách hàng một cách tự nhiên, chuyên nghiệp như một tư vấn viên thực thụ.

Bên cạnh đó, AI được tích hợp cùng công nghệ Nhận dạng kí tự quang học (OCR), cho phép hệ thống tự động trích xuất các trường thông tin cá nhân trong bộ hồ sơ khách hàng, đẩy nhanh quá trình xử lý hồ sơ khách hàng và số hóa dữ liệu một cách hiệu quả, nhanh chóng và đồng bộ.

Nâng tầm trải nghiệm cho thế hệ khách hàng mới

Theo báo cáo từ Microsoft, 96% khách hàng dựa vào các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng để đưa ra quyết định về việc tiếp tục sử dụng sản phẩm, dịch vụ của một doanh nghiệp (Microsoft, 2017). Do đó, liên tục cung cấp những tiện ích chất lượng cao là ưu tiên hàng đầu của mọi doanh nghiệp, nhằm duy trì mối quan hệ và giữ chân khách hàng.

Trong thời đại 4.0, thế hệ khách hàng “bản địa số” (digital native) mong muốn được phục vụ một cách nhanh chóng, tức thì, 24/7. Họ có xu hướng tương tác đa kênh và lựa chọn sử dụng các kênh “tự phục vụ” (self-service) như website, ứng dụng điện thoại, tổng đài 24/7, các trang mạng xã hội... Nghiên cứu cho thấy, việc doanh nghiệp cung cấp trải nghiệm đa kênh giúp giữ chân tới 89% khách hàng.

Những biến chuyển trong thói quen, kỳ vọng và hành vi tiêu dùng của khách hàng đòi hỏi doanh nghiệp Bảo hiểm phải đầu tư nhiều vào các ứng dụng công nghệ hiện đại để nâng cao dịch vụ chăm sóc khách hàng nhanh chóng, rõ rệt. Và nền tảng hội thoại AI (Conversational AI) chính là lời giải cho bài toán này.

Tích hợp trên các nền tảng số, các giải pháp conversational AI như chatbot, voicebot cho phép doanh nghiệp kết nối với khách hàng tức thì, giảm thiểu thời gian chờ đợi, từ đó gia tăng mức độ hài lòng của khách hàng, đặc biệt tiếp cận và thu hút thế hệ khách hàng trẻ.

Giải pháp AI voicebot có khả năng tự động hóa nhiều nghiệp vụ sơ cấp như trả lời các câu hỏi thường gặp về thông tin sản phẩm, lợi ích các gói Bảo hiểm. Ngoài ra, AI voicebot có thể được nâng cấp để tự động các nghiệp vụ chuyên sâu hơn như tư vấn sản phẩm, giúp khách hàng tìm kiếm những gói Bảo hiểm phù hợp với nhu cầu và khả năng của bản thân.

Tại Việt Nam, các giải pháp FPT.AI đang đồng hành cùng nhiều doanh nghiệp thuộc đa lĩnh vực, đặc biệt là ngành Bảo hiểm, giúp doanh nghiệp nhanh chóng bắt kịp xu hướng thị trường cũng như khách hàng và, đồng thời, thực hiện mục tiêu tối ưu đầu tư công nghệ. Trong đó, FPT.AI nổi bật với 02 bộ giải pháp: Giải pháp hội thoại AI (Conversational AI) và Giải pháp trích xuất dữ liệu thông minh (Intelligence Document Processing), giúp doanh nghiệp Bảo hiểm bứt phá trên con đường chuyển đổi số doanh nghiệp.



FWD – Đột phá chăm sóc khách hàng với Trợ lý ảo Tổng đài FPT.AI

Cùng với Tài chính – Ngân hàng, Bảo hiểm cũng là một trong những lĩnh vực nhanh nhạy trong việc ứng dụng công nghệ, đặc biệt là những công nghệ mới dựa Dữ liệu lớn, Trí tuệ nhân tạo và Điện toán đám mây. Đặt trong bài toán đổi mới vận hành ngành Bảo hiểm, chúng ta chứng kiến Trí tuệ Nhân tạo được ứng dụng ở hầu hết các mắt xích trong quy trình vận hành, đặc biệt là ở khâu Thẩm định Bảo hiểm và Quản lý bồi thường.

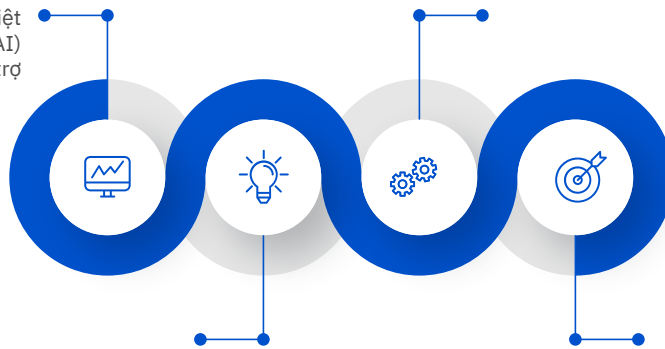
Biểu đồ dưới đây đem tới cái nhìn tổng quan về bức tranh vận hành của ngành Bảo hiểm, trước và sau khi có sự xuất hiện của Trí tuệ nhân tạo.

Khách hàng

FWD là một trong những doanh nghiệp bảo hiểm đầu tiên tại Việt Nam ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) với trợ lý công nghệ Kooki hỗ trợ tổng đài CSKH.

Giải pháp

Cuộc gọi đi
Nhắc lịch và phương thức thanh toán
Hỏi đáp thông tin hợp đồng bảo hiểm
Tra cứu tình trạng thanh toán...



Tính năng

Hội thoại tự nhiên
Phân tích thông tin chi tiết
Khả năng mở rộng tức thì

Lợi ích

Hoạt động 24/7
Trải nghiệm liền mạch
Giảm nhân sự và chi phí vận hành

Hiệu quả đạt được

Biến mọi tổng đài viên thành chuyên gia, từ đó cải thiện **40%** năng suất

Nâng cao hiệu quả hoạt động:

Tổng cuộc gọi / tháng: xử lý **150.000+** cuộc gọi / tháng

Tiết kiệm **50%** chi phí /tháng (tiết kiệm FTE và tiết kiệm trong Telco)



Ông Đào Hữu Phúc
Phó Tổng Giám đốc Nghiệp vụ Bảo hiểm và CNTT của FWD.

“Những công nghệ hiện đại mà FWD đang triển khai không chỉ mang đến khách hàng những trải nghiệm bảo hiểm số hóa thuận tiện mà còn cho thấy việc FWD luôn tiên phong chuyển đổi số trong ngành bảo hiểm nhân thọ Việt Nam đang thay đổi cảm nhận của mọi người về bảo hiểm”



AI VÀ TIỀM NĂNG ĐỘT PHÁ VẬN HÀNH NGÀNH BẢO HIỂM

Cùng với Tài chính – Ngân hàng, Bảo hiểm cũng là một trong những lĩnh vực nhanh nhạy trong việc ứng dụng công nghệ, đặc biệt là những công nghệ mới dựa Dữ liệu lớn, Trí tuệ nhân tạo và Điện toán đám mây. Đặt trong bài toán đổi mới vận hành ngành Bảo hiểm, chúng ta chứng kiến Trí tuệ Nhân tạo được ứng dụng ở hầu hết các mắt xích trong quy trình vận hành, đặc biệt là ở khâu Thẩm định Bảo hiểm và Quản lý bồi thường.

Biểu đồ dưới đây đem tới cái nhìn tổng quan về bức tranh vận hành của ngành Bảo hiểm, trước và sau khi có sự xuất hiện của Trí tuệ nhân tạo.



Dịch vụ CSKH



Bảo lãnh phát hành & Chính sách dịch vụ



Xử lý bồi thường



Đào tạo & Quản lý nội bộ



TRƯỚC AI

Số lượng người phục vụ khách hàng bị giới hạn, thời gian phục vụ không đáp ứng kịp thời vào giai đoạn cao điểm.

Việc đánh giá, quản lý chất lượng cuộc gọi gặp khó khăn

Chuyên viên phân tích, đề xuất gói sản phẩm mới dựa trên khối lượng lớn thông tin khách hàng, gây chậm trễ, bỏ sót dữ liệu để thiết kế và tối ưu sản phẩm

Nhân viên tự thu thập thông tin bồi thường từ khách, nhập lên hệ thống, chuyển tiếp đến phòng ban bồi thường hỗ trợ. Quy trình thủ công dẫn tới số lượng đáp ứng hạn chế, thời gian kéo dài

Chi phí tổ chức đào tạo sản phẩm cho nhân viên đội lên khi sản phẩm mới ra liên tục, và tính chất sản phẩm ngày càng đa dạng và phức tạp



VỚI AI

Ứng dụng AI hội thoại (voicebot/chatbot) để giảm tải/thay thế một phần cho tổng đài viên cho các yêu cầu đơn giản như điều chỉnh thông tin, quản lý hợp đồng, thực hiện giao dịch đơn giản. Đáp ứng 100% yêu cầu trong thời gian ngắn

Dựa trên dữ liệu lớn từ KH thu thập được từ các kênh khác nhau, ứng dụng AI có thể học và đưa ra dự đoán về xu hướng mua sản phẩm của KH, từ đó có thể thiết kế được các sản phẩm phù hợp theo từng thời điểm, tận dụng toàn bộ khối lượng lớn dữ liệu

Khi xảy ra sự kiện bồi thường, ứng dụng xử lý ảnh AI tự động đọc giấy tờ KH cung cấp để hỗ trợ nhân sự bồi thường trong việc so sánh quyền lợi và tình hình hiện tại của KH, từ đó giúp tiết kiệm thời gian, nhanh chóng xử lý hồ sơ

Ứng dụng hội thoại AI (Voicebot/Chatbot) có khả năng hỗ trợ nhân viên tự học tập, tra cứu thông tin về các sản phẩm bảo hiểm/quy trình tư vấn sản phẩm/cách thức làm việc với KH

Đứng trên góc độ công nghệ lõi, có thể phân tách các giải pháp ứng dụng Trí tuệ thành 4 nhóm lớn, đó là:

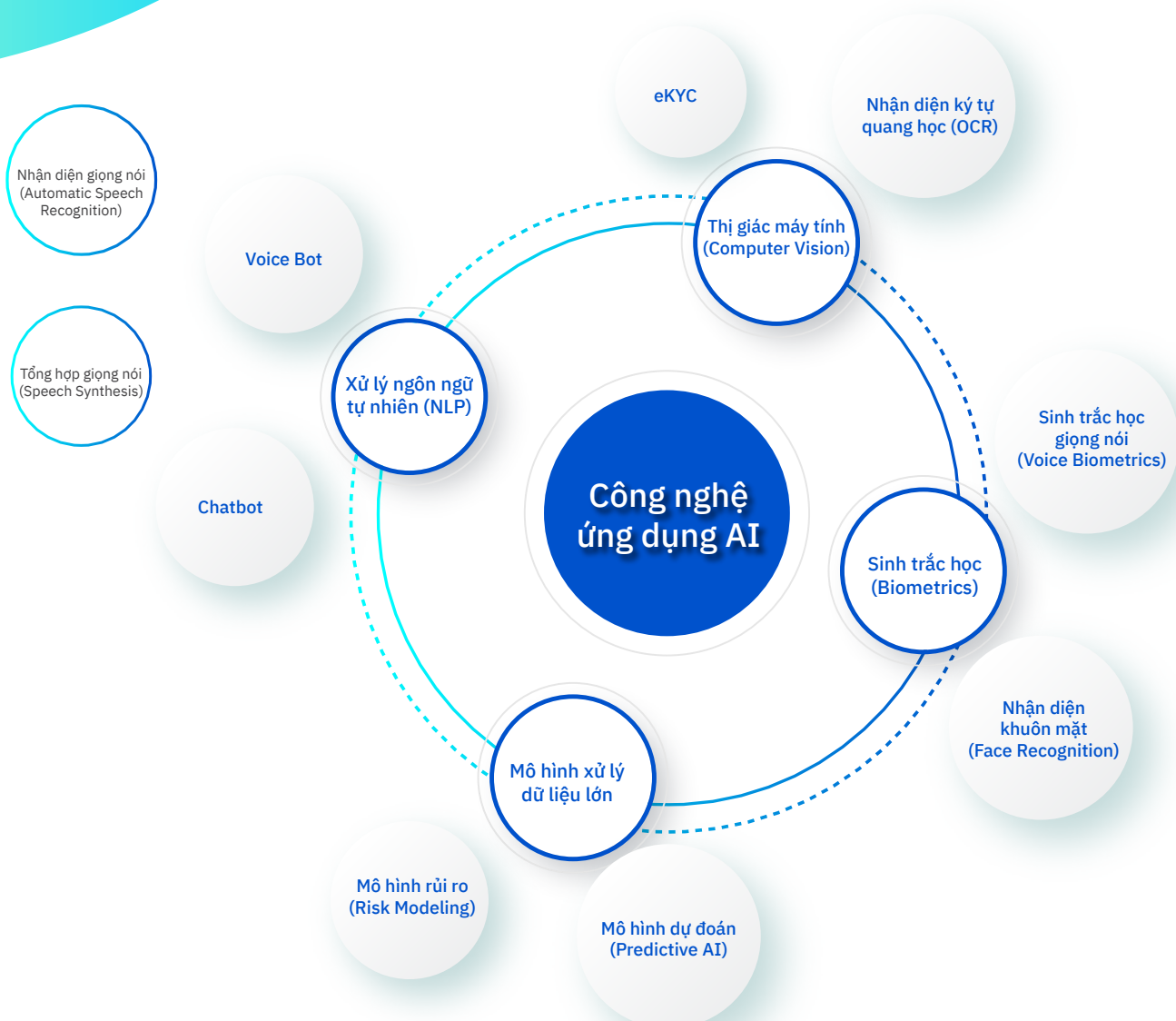
Nhóm giải pháp dựa trên công nghệ Xử lý ngôn ngữ tự nhiên (NLP), ví dụ như Hội thoại thông minh (voicebot, chatbot); Nhận diện giọng nói, Tổng hợp giọng nói, Đánh giá chất lượng tổng đài và Quản lý cuộc gọi tự động

Nhóm giải pháp dựa trên công nghệ Thị giác máy tính, ví dụ như Nhận dạng ký tự quang học (OCR), Định danh điện tử eKYC

Nhóm giải pháp dựa trên công nghệ Sinh trắc học, ví dụ như Nhận diện khuôn mặt (Face Recognition) hoặc Sinh trắc học giọng nói (Voice Biometrics)

Nhóm giải pháp dựa trên mô hình Dữ liệu lớn, ví dụ như Mô hình quản trị rủi ro (Risk Modeling), Mô hình dự báo & dự đoán hành vi (Predictive & Forecasting Model)

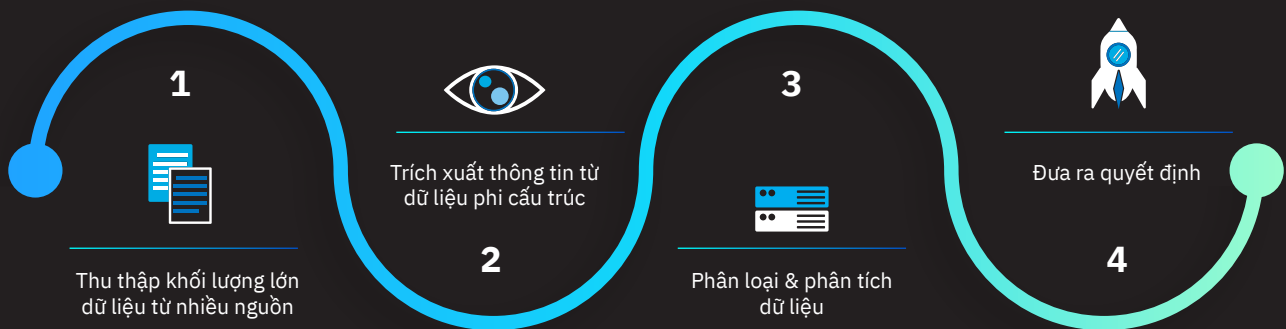




Trong khuôn khổ tài liệu này, nhóm tác giả đưa ra ba đề xuất lớn dựa trên các giải pháp ứng dụng AI, nhằm tối ưu quy trình vận hành của các nhà Bảo hiểm ở các bộ phận khác nhau, trải dài từ khối nghiệp vụ front office cho tới back office, các tổng đài viên và đặc biệt là đội ngũ tư vấn viên, đại lý bảo hiểm. Thứ nhất, đó là số hóa quy trình thẩm định Bảo hiểm dựa trên công nghệ Thị giác máy tính. Thứ hai, đó là xu hướng quản trị chất lượng cuộc gọi tổng đài dựa trên AI với tiềm năng cải thiện tới 60% năng suất vận hành của tổng đài. Và cuối cùng, đó là ứng dụng trợ lý ảo trong quy trình đào tạo đội ngũ tư vấn viên, đại lý bảo hiểm.

Số hóa quy trình thẩm định Bảo hiểm dựa trên công nghệ Thị giác máy tính

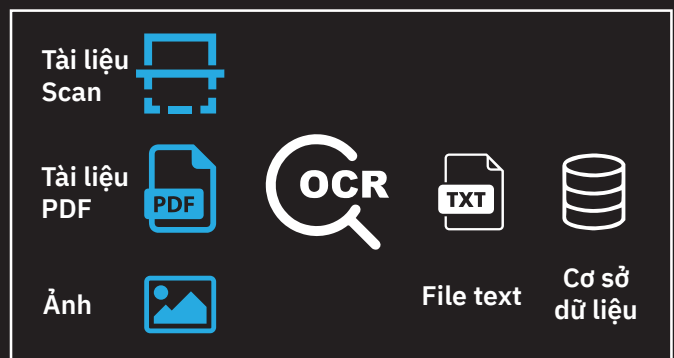
Có thể nói, Thẩm định bảo hiểm là quy trình vận hành cốt lõi và quyết định tới tính hiệu quả của mô hình kinh doanh đối với bất kỳ nhà Bảo hiểm nào. Thẩm định bảo hiểm là quá trình ra quyết định bao gồm phân loại, lựa chọn và đánh giá rủi ro dựa trên các dữ liệu từ khách hàng – đối tượng được bảo hiểm, hay nói cách khác, đó là quá trình định lượng và định giá rủi ro. Để có thể “định giá” rủi ro một cách hiệu quả, các nhà Bảo hiểm cần phải nghiên cứu kỹ lưỡng về hồ sơ rủi ro và thông tin của khách hàng. Quá trình thẩm định thủ công được đánh giá là tốn nhiều thời gian, khả năng sai sót cao, bao gồm nhiều công đoạn và liên quan tới nhiều bộ phận khác nhau trong bộ máy doanh nghiệp.



Trong bối cảnh đó, AI trở thành công cụ cực kỳ thích hợp giúp các nhà Bảo hiểm rút ngắn và nâng cao hiệu quả một cách rõ rệt quy trình thẩm định bảo hiểm. Bằng việc tự động hóa các tác vụ thủ công, AI có thể giảm thiểu một khối lượng lớn công việc lặp đi lặp lại, giúp các chuyên viên tập trung vào các nhiệm vụ mang tính trọng yếu và rút ngắn thời gian ra quyết định.

Tác vụ thủ công tốn nhiều thời gian nhất trong thẩm định tin dụng đó là trích xuất thông tin từ nhiều nguồn dữ liệu phi cấu trúc như email, tài liệu dạng pdf, ảnh chụp giấy tờ tùy thân, văn bản chữ viết tay, v.v. Sau đó, các dữ liệu này cần được nhập lên hệ thống để phân loại và phân tích. Giải pháp Nhận dạng ký tự quang học (OCR) sẽ giúp tự động hóa quy trình này với độ chính xác cao, giảm thiểu sai sót do con người.

OCR là công cụ giúp bóc tách, trích xuất các trường thông tin từ dạng thô (ảnh chụp, file scan, email v.v.) thành các định dạng giúp hệ thống có thể dễ dàng xử lý tự động (dạng text, xml, v.v.)



Một số nền tảng OCR tiên tiến như FPT AI Read còn cho phép người dùng nhận diện, trích xuất và phân loại dữ liệu tại nguồn, kiểm thử và hiệu chỉnh liên tục để nâng cao độ chính xác của mô hình. Bên cạnh đó, FPT AI Read được trang bị những tính năng đột phá như: Nhận diện chữ viết tay, So khớp và đối chiếu hồ sơ trong cùng một bộ chứng từ, Cảnh báo sai khác, lệch thông tin.

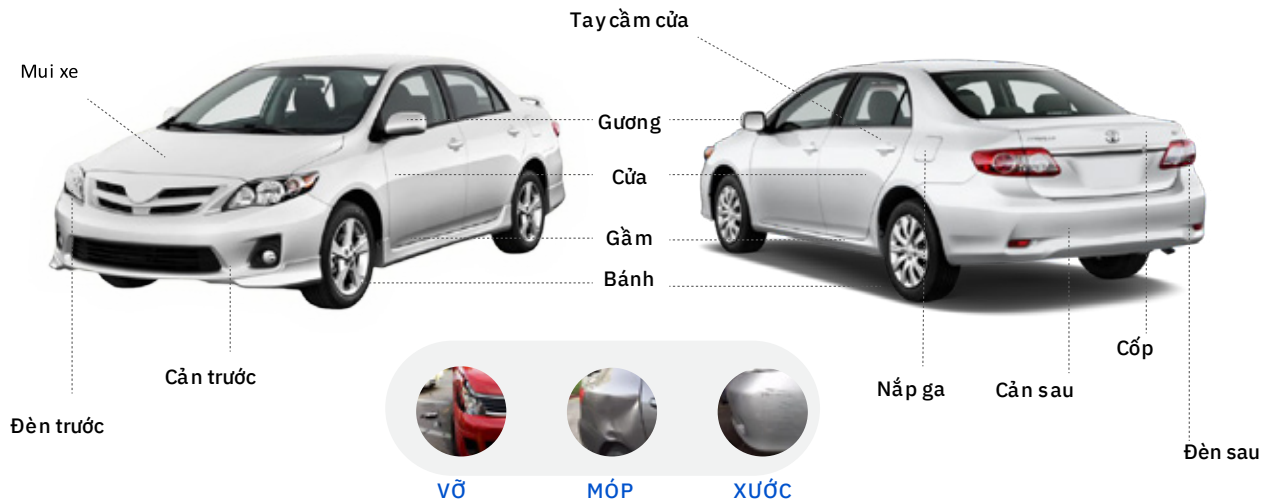
Hiện nay, FPT AI Read cung cấp giải pháp số hóa, trích xuất và lưu trữ dữ liệu toàn diện, chuyên biệt cho ngành Bảo hiểm với các bộ giấy tờ bao gồm nhưng không giới hạn dưới đây:



Từ năm 2020, AIA – một trong những nhà Bảo hiểm nhân thọ hàng đầu Việt Nam – đã ứng dụng OCR để xử lý và trích xuất dữ liệu trong quy trình thẩm định bảo hiểm. Hiện nay, nền tảng này đã xử lý tự động 5 mẫu giấy tờ đặc trưng với độ chính xác lên tới 95%, tăng hiệu suất thẩm định lên tới 45% so với nhập liệu thủ công.

Một trong những ứng dụng lớn khác của công nghệ Thị giác máy tính trong ngành Bảo hiểm là thẩm định thiệt hại và bồi thường. Một báo cáo gần đây bởi McKinsey ước tính, cho đến năm 2030, việc xử lý bồi thường bảo hiểm sẽ được tự động hóa đến 50% để gia tăng hiệu quả cũng như độ chính xác (McKinsey, 2021). Một nghiên cứu từ KPMG cũng chỉ ra rằng, việc tự động hóa có thể giảm thiểu đến 80% tác vụ lặp đi lặp lại cho nhân viên và giảm thời gian xử lý bồi thường đến 50% (KPMG, 2019). Đối với Bảo hiểm xe cơ giới, việc đánh giá thiệt hại chủ yếu được thực hiện thủ công, dựa theo kinh nghiệm của chuyên viên thẩm định.

Với AI, thiệt hại đối với phương tiện có thể được thực hiện nhanh chóng, khách quan dựa trên các tiêu chuẩn có sẵn, giúp đẩy nhanh quá trình xử lý bồi thường. Mô hình máy học cho phép ứng dụng phát hiện và đánh giá thiệt hại tại hơn 12 bộ phận, phân loại và đánh giá mức độ hư hỏng, giảm tới 50% nỗ lực thẩm định và thủ tục giấy tờ, mang lại sự thuận tiện cho khách hàng so với thẩm định thủ công trực tiếp.



Quản trị chất lượng cuộc gọi dựa trên AI xu hướng quản lý tổng đài mới

Quản trị chất lượng (QC) là một quy trình quan trọng trong mô hình kinh doanh của các doanh nghiệp. Đối với các nhà Bảo hiểm, việc kiểm tra và đánh giá liên tục các cuộc hội thoại tiếp xúc khách hàng của nhân viên tổng đài sẽ giúp đảm bảo chất lượng phục vụ, nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng và giúp công ty kịp thời can thiệp nếu có vấn đề phát sinh.

Tuy vậy, rất nhiều doanh nghiệp gặp trở ngại trong việc đánh giá chất lượng cuộc gọi, chủ yếu do hạn chế nguồn nhân lực. Để có thể kiểm tra chất lượng toàn diện, chuyên viên kiểm soát cần nghe lại toàn bộ các cuộc gọi, đánh giá dựa theo các tiêu chí có sẵn, chấm điểm cuộc gọi và đánh giá chất lượng phục vụ của tổng đài viên. Thông thường, chỉ có một tỷ lệ khá nhỏ các cuộc gọi được đánh giá, và đó sẽ là dữ liệu mẫu giúp các chuyên viên kiểm soát thống kê về chất lượng tổng đài. Việc này dẫn tới hai vấn đề, thứ nhất đó là sai số thống kê lớn, thứ hai đó là bỏ sót các cuộc gọi có vấn đề cần tới sự can thiệp của quản lý.

Với hệ thống đánh giá chất lượng tổng đài dựa trên AI, quy trình này sẽ được tự động hóa, giúp kiểm soát 100% các cuộc hội thoại. Hệ thống sẽ ghi lại, tự động bóc tách cuộc gọi thành văn bản, lọc ra các thông tin quan trọng để đánh giá và chấm điểm cuộc gọi dựa trên các tiêu chí có sẵn. Với mô hình này, các chuyên viên kiểm soát sẽ chỉ cần tập trung vào các cuộc gọi quan trọng hoặc các trường hợp đặc biệt được hệ thống đề xuất, đối chiếu và đánh giá tổng thể. Ứng dụng AI giúp nhà Bảo hiểm luôn kiểm soát được sát sao 100% các cuộc gọi tiếp xúc khách hàng của tổng đài viên, từ đó có thể cải thiện hiệu suất vận hành tổng đài, kịp thời phát hiện để hỗ trợ xử lý các vấn đề nghiêm trọng, tự động kiểm soát tính tuân thủ.

Tự động hóa quy trình quản trị chất lượng tổng đài ứng dụng 3 công nghệ lõi của Trí tuệ nhân tạo, đó là Nhận diện giọng nói (ASR), Chuyển giọng nói thành văn bản (Speech to Text) và Xử lý ngôn ngữ tự nhiên (NLP) giúp hệ thống đọc hiểu và đánh giá cuộc hội thoại dựa trên các tiêu chí có sẵn.

Trợ lý Đào tạo & Kiểm tra đánh giá cho Đại lý Bảo hiểm

Hoạt động đào tạo sản phẩm cho các đại lý mới gia nhập và tư vấn viên trong ngành Bảo hiểm được đánh giá là thách thức bởi hai vấn đề chủ yếu. Thứ nhất, các chính sách và tính năng của từng sản phẩm Bảo hiểm rất linh hoạt, phức tạp, được cá nhân hóa cho từng khách hàng cụ thể. Một sản phẩm Bảo hiểm cụ thể khi tư vấn cho khách hàng A rất có thể sẽ có những chính sách khác với khách hàng B, do đó đòi hỏi tư vấn viên phải nắm rất chắc về nghiệp vụ cũng như các quy chuẩn của sản phẩm. Thứ hai, đội ngũ tư vấn viên, đại lý Bảo hiểm thường không tập trung tại một địa điểm cố định mà rải rác tại nhiều địa phương. Đào tạo trực tiếp do đó trở nên rất tốn kém và khó tổ chức được thường xuyên. Đào tạo trực tuyến là phương pháp dễ tiếp cận hơn và đang được các doanh nghiệp Bảo hiểm triển khai mạnh mẽ.

Tuy nhiên, đào tạo trực tuyến cũng có những hạn chế nhất định. Việc thiếu đi tương tác giữa học viên và giảng viên khiến cho quá trình tiếp thu kiến thức trở nên một chiều, giảm hiệu quả. Đào tạo trực tuyến cũng khó có thể kiểm tra, đánh giá một cách minh bạch và phòng ngừa rủi ro gian lận.



ĐÀO TẠO TRỰC TIẾP

- ✓ Tương tác hai chiều, liên tục giữa giảng viên & học viên
- ✗ Thiếu linh hoạt, tốn nguồn lực khi mở rộng quy mô triển khai
- ✓ Giảm thiểu rủi ro gian lận
- ✗ Chưa đạt hiệu quả cao khi triển khai trên quy mô lớn



ĐÀO TẠO TRỰC TUYẾN

- ✗ Ít tương tác 2 chiều giữa giảng viên & học viên, kiến thức tiếp thu còn 1 chiều
- ✓ Linh hoạt, cho phép người dùng tham gia mọi lúc, mọi nơi
- ✗ Khó triển khai, thiếu cơ chế kiểm tra, phòng ngừa gian lận
- ✓ Dễ dàng triển khai trên quy mô lớn

Mô hình Trợ lý Ảo đào tạo AI dựa trên mô hình voicebot là một bước tiến mới trong ứng dụng công nghệ vào quy trình đào tạo nội bộ, có thể khắc phục được các hạn chế của đào tạo trực tuyến thông thường, đồng thời giải quyết bài toán đào tạo & kiểm tra đánh giá 1-1 trực tuyến hàng loạt cho doanh nghiệp. Trợ lý Ảo sẽ được tích hợp với kho kiến thức về lĩnh vực Bảo hiểm và các sản phẩm cụ thể, có khả năng tương tác 1-1 với các học viên như người thật thông qua công nghệ Xử lý ngôn ngữ tự nhiên và Tổng hợp giọng nói. Tương tác hỏi – đáp hai chiều sẽ giúp học viên dễ dàng luyện tập, củng cố kiến thức. Trợ lý Ảo đào tạo có khả năng Kiểm tra, đánh giá năng lực của học viên theo mức độ dễ - khó cho từng lĩnh vực, giúp cán bộ đào tạo xây dựng kho câu hỏi, kho đề thi phục vụ quá trình kiểm tra, đánh giá.

Việc ứng dụng giải pháp này vào quy trình đào tạo nội bộ cho đại lý, tư vấn viên bảo hiểm, các doanh nghiệp Bảo hiểm có thể nâng cao chất lượng đào tạo & kiểm tra đánh giá, tăng độ tập trung và hứng thú của các học viên, và dễ dàng mở rộng các khóa đào tạo mà không bị phụ thuộc vào nguồn lực nhân sự, cơ sở vật chất.



LỜI KẾT

Các chuyên gia về Bảo hiểm đều có chung nhận định rằng AI sẽ là công nghệ thay đổi cuộc chơi ngành Bảo hiểm trong tương lai. Để chinh phục mục tiêu tăng trưởng và đổi mới toàn diện mô hình kinh doanh, điều quan trọng nhất đó là cần có một chiến lược công nghệ dài hạn, đúng trọng tâm và gắn liền với thực tế hoạt động của tổ chức. Bên cạnh đó, việc tìm ra đối tác công nghệ cùng đội ngũ chuyên gia giàu kinh nghiệm sẽ giúp doanh nghiệp có được lợi thế rất lớn khi bắt đầu triển khai ứng dụng trí tuệ nhân tạo. Đặt trong bối cảnh thời đại số, khi các công ty Bảo hiểm đều đang trước sức ép đổi mới hiện hữu về công nghệ lõi, về quy trình vận hành và chăm sóc khách hàng, AI sẽ là chìa khóa giúp các hãng Bảo hiểm khai phá tiềm năng khổng lồ khi kết hợp được sức mạnh của con người và máy tính, đón đầu làn sóng phục hồi và tăng trưởng mạnh mẽ sau đại dịch.

Nguồn tham khảo

AI Multiple. (2022). Retrieved from research.aimultiple.com: <https://research.aimultiple.com/ai-insurance/>
Anderson, D. (2021). Retrieved from <https://www.invoca.com/blog/insurance-marketing-statistics>
Deloitte. (2022). 2022 Insurance Industry Outlook.
Dilmegani, C. (2022, May). Retrieved from AI Multiple: <https://research.aimultiple.com/ai-underwriting/>
Ernst & Young. (2021). 2021 Global Insurance Outlook.
KPMG. (2019). Retrieved from <https://home.kpmg/xx/en/home/insights/2019/03/operational-excellence-in-insurance.html>
McKinsey. (2014). Successfully reducing insurance operating costs.
McKinsey. (2021). Insurance 2030—The impact of AI on the future of insurance.
McKinsey. (2021). [mckinsey.com](https://www.mckinsey.com/business-functions/quantum-black/our-insights/the-executives-ai-playbook?page=industries/insurance/). Retrieved from <https://www.mckinsey.com/business-functions/quantum-black/our-insights/the-executives-ai-playbook?page=industries/insurance/>
Microsoft. (2017). STATE OF GLOBAL - CUSTOMER SERVICE REPORT.
Tạp chí tài chính. (2021). Retrieved from tapchitaichinh.vn: <https://tapchitaichinh.vn/bao-hiem/nhin-lai-nganh-bao-hiem-nam-2021-343957.html>

Tài liệu thuộc về: FPT Smart Cloud | FPT.AI

Mọi chi tiết xin liên hệ:

Tòa nhà FPT, số 10 Phạm Văn Bạch, quận Cầu Giấy, Hà Nội, Việt Nam
1900 638 399
support@fpt.ai