

SURA asegura una mejor experiencia para sus clientes y acelera los procesos de reembolsos gracias al poder de la IA generativa

Perfil del cliente

Sura, fundada en 1944, es una de las cinco principales aseguradoras de Latinoamérica. Desde su creación, se caracterizó por adoptar un modelo empresarial con visión de largo plazo, comprometido con el desarrollo social y territorial. Destacan su enfoque en sostenibilidad, innovación y gestión de riesgos. La empresa cuenta con centros de servicios especializados en más de treinta ciudades de la región y con unos 31.000 aliados para atender a sus afiliados, además de la app en línea, el WhatsApp y el sitio web. Su propósito es brindar seguridad para que los latinoamericanos puedan disfrutar de la vida, algo tan simple que a menudo se olvida.



SURA implementó IA generativa y OCR, como un chatbot en WhatsApp y el procesamiento automático de documentos. Esto mejoró la percepción de valor, aceleró los reembolsos, optimizó la eficiencia y aumentó la retención de clientes, reduciendo errores y tiempos de respuesta.



Mantener conversaciones fluidas con nuestros clientes es estratégico para nuestra compañía y gracias al apoyo de NTT DATA hoy estamos en condiciones de darles respuestas más rápidas y precisas y soluciones más ágiles.

Camilo Andrés Rodríguez Esparza

Director de Estrategia y Ecosistema de IA de SURA

80%

de eficacia en el procesamiento de reembolsos

31.000

aliados para afiliados

3 meses

para alcanzar eficacia

Necesidad del negocio

- Que el cliente perciba el valor y los beneficios asociados a sus pólizas.
- Agilizar el proceso de reembolsos de servicios de salud.
- Evitar tareas operativas repetitivas y con alta incidencia de errores humanos.

Solución

Se propusieron dos soluciones:

- Por un lado, se utilizó la IA generativa para desarrollar un asistente conversacional dentro de Tibot, un chatbot que resuelve dudas sobre servicios, coberturas e información general a los clientes de pólizas de vida y salud.
- Por el otro, se implementó un proceso basado en OCR, IA generativa y microservicios para validar identidades de los clientes de póliza de salud, verificar facturas e identificar al prestador de servicios donde fue atendido el cliente.

Necesidad del negocio

El propósito de la aseguradora SURA es garantizar que los latinoamericanos gocen de la vida. Por esta razón, decidió poner a sus clientes en el centro de sus operaciones. La empresa buscaba que sus clientes percibieran el valor y los beneficios asociados a sus pólizas. ¿Por qué alguien continuaría pagando por un servicio si no entiende sus ventajas? Esta era una de las principales razones detrás de muchas cancelaciones.

Por el otro, necesitaba agilizar los procesos de reembolsos para proveer una experiencia ágil, eficiente y sin fricciones. El proceso de verificación de documentación se realizaba manualmente. De esta manera, los responsables debían enfrentarse con una tarea altamente repetitiva y tediosa, que consume tiempo y recursos y que sufre una alta incidencia de errores humanos.

Con el acompañamiento de NTT DATA como socio tecnológico, SURA implementó dos soluciones basadas en IA generativa además de otras tecnologías, como el reconocimiento óptico de caracteres (OCR) que atacaron estos desafíos y generaron un alto valor agregado a la organización.

Solución

Una buena atención asegurada

La primera solución fue implementar un chatbot basado en IA generativa. Entre otras funcionalidades, este asistente virtual cuenta con la capacidad de resolver dudas sobre los servicios, las coberturas y las pólizas contratadas con SURA.

Su funcionamiento es simple e intuitivo: el usuario realiza su consulta a través del canal de WhatsApp en lenguaje natural. El chatbot, a partir del conocimiento de los productos asociados a ese cliente en particular y de las condiciones de las pólizas que se brindan en general,

Resultados

- Con el asistente conversacional se logra una interacción fluida entre el cliente y la compañía a través del chat en WhatsApp para orientarle en sus inquietudes y comunicar de manera personalizada los beneficios de las pólizas que tiene con la compañía, logrando impacto en la retención de clientes desde la percepción de los beneficios de los productos.
- Con el sistema procesamiento automático de reembolsos se logra mejorar la experiencia del cliente al recibir sus reembolsos en corto tiempo y la efectividad del proceso al automatizar tareas con efectividad superior al 80%.

entrega una respuesta asociada en tiempo real. Se trata de una solución multiagente: un agente "supervisor" analiza el tipo de pregunta (pólizas, temas generales, el programa de bienestar de SURA, consultas no relacionadas con la empresa) y la deriva al bot más especializado en ese tema. El enfoque multiagente fue crucial para que el sistema respondiera a las expectativas de SURA en términos de alcance y profundidad.

La solución fue muy bien recibida por los clientes: el número de usuarios mostró un crecimiento potencial en los primeros meses desde su lanzamiento.

Durante el proceso de implementación la colaboración interdisciplinaria fue clave para el éxito: participaron equipos técnicos de Inteligencia Artificial, ciberseguridad, redes y bases de datos, además de los expertos de NTT DATA.

Reembolsos en tiempo récord

La segunda solución apuntó a automatizar el proceso de verificación de los documentos necesarios para proceder a un reembolso en los casos de salud.

Para eso, se implementó un sistema basado en OCR (reconocimiento óptico de caracteres), IA generativa y microservicios que apoya al personal de asesores en la validación de identidades, la verificación de facturas y la identificación del prestador de servicios.

El sistema analiza la información del cliente de la póliza de salud, extrae los datos relevantes de la documentación correspondiente a un procedimiento médico y considera las reglas de negocio pertinentes. Con todo eso, determina si se puede autorizar un reembolso, ya que corresponde a su cobertura de salud.

Esto permite a SURA mejorar la experiencia de los clientes, ya que obtienen una respuesta rápida y sin fricciones.

Resultados

Beneficios que comienzan a aterrizar

Encontramos un beneficio común que obtiene SURA gracias a la implementación del asistente conversacional y del sistema de IA generativa y OCR para optimizar el proceso de reembolsos: ambos apuntan a mejorar la experiencia del cliente.

Con el sistema de validación para reembolsos se redujo drásticamente el tiempo de extracción y análisis de documentos. Además, se alcanzó una efectividad superior al 80% de las solicitudes procesadas por la IA a apenas tres meses desde la implementación de la solución.

Mientras tanto, con el asistente conversacional se logró incrementar el uso de beneficios asociados a las pólizas de vida, especialmente el programa de bienestar al lograr que los clientes tengan un mejor conocimiento de su producto y beneficios.

En resumen, SURA y NTT DATA consolidaron su asociación estratégica para colocar a los clientes de la aseguradora en el centro del negocio y reforzar así su propósito: ayudar a los latinoamericanos a gozar de la vida.

“

Queremos ser una compañía con un servicio excepcional y de procesos ágiles. Vemos en la inteligencia artificial una herramienta potente para apalancar soluciones tecnológicas que apalanquen esa visión.

Juan Camilo Arango Betancur

Gerente de proyectos de Tecnología y Digital SURA



Learn more about NTT DATA
nttdata.com

