

Asistentes virtuales, los grandes aliados del sector asegurador para mejorar la experiencia del cliente

El 74% de los españoles ya se siente cómodo utilizando tecnologías de biometría para su autenticación, según un estudio de Nuance, lo que facilita la adopción de los seguros conectados - En España ya existen implementaciones como Macarena, desarrollada por Multiasistencia, para la tramitación de siniestros del hogar sin la necesidad de intervención humana

Madrid, 30 de mayo de 2019 – La popularización de la Inteligencia Artificial es una oportunidad de negocio para el sector asegurador. Según Accenture, el 81% de los ejecutivos del sector seguros cree que el Internet de las Cosas (IoT) y los seguros conectados cambiarán el futuro de la industria. Y no es para menos: el 46% de los consumidores estaría dispuesto a pagar por servicios personalizados y en tiempo real, de acuerdo a este mismo estudio.

El sector asegurador se enfrenta al reto de gestionar un gran volumen de datos generados por las diferentes tecnologías que adopta en su camino a la transformación digital. Para agilizar este proceso los asistentes de voz, potenciados por la Inteligencia Artificial y la tecnología biométrica, son la punta de lanza para una industria que se encuentra a la cabeza de la digitalización con respecto a otros sectores.

A esto se une la creciente aceptación que los españoles tienen de la IA y las tecnologías biométricas. Según un estudio de Nuance, compañía líder en Inteligencia Artificial, el 74% de los usuarios ya se siente cómodo utilizando tecnologías de biometría y más de la mitad piensa que más compañías deberían estar usándolas actualmente.

Los asistentes virtuales reducen notablemente los tiempos de algunas gestiones y ofrecen un servicio rápido e inmediato, que mejora la experiencia de usuario y la confianza del cliente. Además, y aún más importante, la biometría asociada a los asistentes virtuales aporta una capa de seguridad adicional para gestiones de correduría que requieren el procesamiento de datos personales o información crítica. De acuerdo a las últimas estimaciones de Nuance, organizaciones de todo el mundo que han implementado biometría de voz han ahorrado conjuntamente un total de mil millones de dólares en fraude en 2018.

Asistentes virtuales en el sector asegurador de España: el caso de Macarena

El sector asegurador es uno de los pioneros en la implementación de asistentes virtuales para agilizar la atención al cliente. Un claro ejemplo es Macarena, el voicebot de Multiasistencia. Apoyado en Nuance, este asistente virtual es capaz de gestionar un siniestro sencillo del hogar sin intervención humana a través del procesamiento del lenguaje natural.

Macarena, desarrollada en España, puede atender más de 500 consultas al día en francés y español, reduce a la mitad el tiempo de llamada para el cliente y está consiguiendo una puntuación de satisfacción del usuario de 8 sobre 10, según explican desde Multiasistencia. El asistente utiliza técnicas de reconocimiento automático de voz, Inteligencia Artificial, machine learning y procesamiento del lenguaje natural para ofrecer a los asegurados una vía de comunicación 100% accesible las 24 horas al día. Además, automatiza las políticas de selección y el cumplimiento de GDPR.

“El sector asegurador se encuentra a la vanguardia con respecto a otras industrias en materia de transformación digital. Es comprensible: tratan con algunos de los datos más sensibles de los consumidores y el

volumen que manejan requiere de tecnología muy potente, que les permita hacerlo de manera segura,” explica Marco Piña, Sales Enterprise Director Southern Europe en Nuance Communications. “En este sentido, los asistentes virtuales son una herramienta excelente para ayudar a las compañías aseguradoras a gestionar datos, agilizar los procesos y ofrecer un servicio de atención al cliente sobresaliente. Desde Nuance estamos muy orgullosos de contribuir a esa transformación digital del sector con nuestras soluciones pioneras, tanto de asistentes virtuales como de biometría.”

Acerca de Nuance Communications, Inc.

Nuance Communications, Inc. (NASDAQ: NUAN) es líder y pionero en innovación en Inteligencia Artificial conversacional aportando inteligencia en el trabajo y en la vida diaria. La compañía ofrece soluciones con capacidad para comprender, analizar y responder al lenguaje humano, con el fin de aumentar la productividad y potenciar la inteligencia humana. Con décadas de especialización en Inteligencia Artificial, Nuance trabaja con miles de organizaciones de diferentes industrias, que incluyen sanidad, telecomunicaciones, automoción, servicios financieros y retail, con el objetivo de crear relaciones más sólidas y mejores experiencias para sus clientes y empleados. Más información en <http://www.nuance.es> Nuance y el logo de Nuance son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Nuance Communications, Inc. o de sus afiliados en Estados Unidos y/u otros países. El resto de nombres de compañías o de productos son marcas comerciales propiedad de sus respectivos propietarios.

<https://news.nuance.com/2019-05-30-Asistentes-virtuales-los-grandes-aliados-del-sector-asegurador-para-mejorar-la-experiencia-del-cliente>