

Helvetia Seguros añade a su oferta online la contratación de pólizas asistida por inteligencia artificial

Un asistente virtual construido con la tecnología IBM Watson es capaz de generar cotizaciones de seguros personalizadas sin necesidad de rellenar formularios

Sevilla - 10 oct 2018: Helvetia Seguros ha decidido facilitar la compra de seguros de asistencia familiar (decesos) con la ayuda de un asistente virtual que utiliza la tecnología de inteligencia artificial IBM Watson. Los clientes conversan en lenguaje natural con el asistente virtual accesible en la página web de Helvetia, quien recoge los datos relevantes y ofrece una cotización a medida, reduciendo a minutos el tiempo, de días, de una posible contratación tradicional. Y sin necesidad de rellenar formularios. La iniciativa se enmarca en la estrategia de transformación digital que está llevando a cabo Helvetia Seguros, que está desplegando servicios digitales tales como la cotización y la compra y firma online de pólizas, y que tiene como objetivo permitir a sus clientes interactuar de manera totalmente digital para el año 2020.

De la mano del socio [Skios](#), Helvetia Seguros ha creado una experiencia online pionera en el sector seguros en España, que consiste en un asistente virtual que se abre en el navegador del cliente cuando visita determinadas páginas web de la aseguradora o, próximamente, de sus mediadores. Ofrece ayuda, y si el cliente acepta, se establece un diálogo en lenguaje natural gracias a las aplicaciones IBM Watson Assistant e IBM Watson Natural Language Understanding. Si el dispositivo lo permite, el cliente puede también interactuar con el asistente mediante voz, gracias a la tecnología IBM Watson Speech to Text e IBM Watson Text to Speech.

Mediante este diálogo, el asistente es capaz de conocer las necesidades del cliente y ofrecerle una cotización personalizada. Si el cliente acepta puede firmar el contrato y realizar la compra online en el momento. Si por el contrario prefiere pensarlo y tomar una decisión en otro momento, puede pedir una copia de la cotización por email y retomar el proceso más adelante.

El asistente ha sido sometido a un proceso de aprendizaje para dotarle de la capacidad necesaria para responder a las preguntas más frecuentes que le pueden surgir a un cliente sobre el seguro de decesos. Su progresiva utilización, tanto por clientes como por mediadores y empleados, permitirá incrementar este aprendizaje. Para su construcción, Helvetia Seguros ha utilizado servidores virtuales en la nube de IBM, por lo que cuenta con la escalabilidad necesaria para cubrir un previsible aumento de la demanda del servicio.

“Creemos que este nuevo paso en la digitalización nos ofrece una ventaja frente a nuestros competidores, particularmente durante las tardes y los fines de semana, cuando el resto de canales de asesoría y contratación pueden no estar disponibles”, asegura el director de Estrategia y Transformación Digital de Helvetia Seguros, Víctor T. Lizarraga. “Queremos que el asistente virtual se convierta en un complemento y apoyo para nuestros profesionales”.
