Anuncios

Ibercaja implanta un asistente virtual con IBM Watson para agilizar la atención a sus clientes en materia de seguros

• El nuevo asistente virtual, de uso interno para los profesionales del Banco, ha sido desarrollado por Enzyme Advising Group, con la tecnología de IBM Watson

• Este soporte, que reduce significativamente el tiempo de respuesta en las consultas que realizan los empleados sobre esta materia y su normativa aplicable, les permitirá, a su vez, ofrecer una atención más ágil y eficiente a sus clientes

Madrid, 15 de febrero, 2021.- Ibercaja, de la mano de IBM, líder global en la industria de *cloud* híbrida e inteligencia artificial, y Enzyme Advising Group, socio de la compañía tecnológica, han anunciado la incorporación de un asistente virtual de uso interno que dará soporte a sus más de 5.000 empleados en materia de seguros y les permitirá, así, ofrecer una atención más ágil y eficiente a sus clientes.

> *"Las capacidades de inteligencia artificial y cloud de IBM están ayudando a las empresas líderes en sus sectores a transformarse digitalmente, a automatizar procesos, a ser más ágiles y a dar una mejor respuesta a sus clientes"*

Este asistente, basado en tecnología de inteligencia artificial IBM Watson disponible en IBM Cloud, ayuda a los gestores de clientes del Banco a encontrar fácilmente la información relativa a la gama de seguros de su oferta y a su normativa, que suponen más de 2.000 y 15.000 documentos, respectivamente. Como consecuencia, se reducen considerablemente las 1.000 consultas de media que, a diario, realizaban los gestores de clientes al servicio interno de soporte en esta materia, pudiendo agilizar éste las respuestas a otras cuestiones de mayor valor añadido y mejorar, así, la calidad de su servicio. En definitiva, permite ofrecer una atención más ágil y eficiente, mejorando la experiencia de cliente.

En este sentido, Pedro Cervera, director de Organización de Ibercaja asegura que "el resultado ha sido muy positivo y el entrenamiento del asistente virtual ha sido más ágil que en experiencias previas con otros proveedores, por lo que esperamos poder extender su uso incluso para el cliente final".

"Las capacidades de inteligencia artificial y cloud de IBM están ayudando a las empresas líderes en sus sectores a transformarse digitalmente, a automatizar procesos, a ser más ágiles y a dar una mejor respuesta a sus clientes, que cada vez exigen más", ha afirmado Javier Valencia, vicepresidente de Tecnología en IBM España.

"En el momento actual de transformación digital, la tecnología de inteligencia artificial es clave para optimizar el servicio de atención al cliente de Ibercaja", añade Álvaro Ortín, CEO de Enzyme Advising Group.

El asistente ha sido desarrollado por Enzyme Advising Group con la tecnología de inteligencia artificial de IBM Watson Assistant e IBM Watson Discovery, disponible en IBM Cloud, y el Enzyme Watson Accelerator (EWA), una herramienta destinada a maximizar los beneficios de los componentes de IBM Watson, su velocidad y configuración.

For further information: Patricia Torralba Comunicación Externa Tlf.- 637 804 148

Additional assets available online: Photos (