

LÍNEA DIRECTA ASEGURADORA LANZA EL PRIMER ASISTENTE VIRTUAL DE VOZ DEL SECTOR ASEGURADOR

- **El Asistente de Voz, el primero que se lanza en el sector asegurador, estará disponible en octubre para [Vivaz](#), la marca de seguros de Salud de la compañía aseguradora, como paso previo a su implementación en todas las líneas de negocio de la compañía.**
- **Las funcionalidades del nuevo servicio estarán enfocadas en el servicio al usuario, para lo que inicialmente incluirá más de 200 preguntas frecuentes (FAQ) sobre los productos y servicios de Vivaz.**
- **Además, el Asistente Virtual de Voz permitirá a los clientes preguntar por los médicos especialistas más cercanos de entre los más de 30.000 profesionales y 1.000 centros médicos que ofrece Vivaz.**
- **Coincidiendo con el primer aniversario del lanzamiento de Vivaz, su asistente virtual de voz estará disponible para Google Assistant para cualquier dispositivo que lo incluya y en Alexa de Amazon a partir de su lanzamiento en el mercado español.**
- **El Asistente Virtual de Voz ofrecerá información personalizada sobre los descuentos acumulados por alcanzar 10.000 pasos diarios, una propuesta que convirtió a Vivaz en el primer seguro que recompensa a sus clientes por llevar una vida sana.**
- **Vivaz también dispone de un *chatbot on line* en la página web y en la App de Gestión. Este servicio ha abierto en los últimos dos meses casi 10.000 diálogos con internautas y ha respondido a más de 60.000 preguntas sobre los servicios de la marca, incluyendo búsquedas de centros médicos.**
- **Estas iniciativas se enmarcan dentro del ambicioso Plan de Transformación Digital de Línea Directa Aseguradora, que tiene por objetivo reforzar el carácter disruptivo de la marca, que ya transformó el sector asegurador hace más de 20 años.**

Madrid, 19 de septiembre de 2018.- [Línea Directa Aseguradora](#) lanzará en octubre el primer Asistente Virtual de Voz del sector asegurador para [Vivaz](#), su marca de seguros de Salud, como paso previo a su implementación en todos los ramos y productos de la compañía. Este Asistente, que se basa en la tecnología **Language Understanding (LUIS) de Microsoft, responderá inicialmente a más de **200 preguntas frecuentes** (FAQ) de usuarios e internautas, una cifra que irá incrementando gradualmente en función de las consultas recibidas.**

En una primera fase, el Asistente Virtual de Voz responderá las dudas de los internautas sobre los diferentes productos y servicios de Vivaz y permitirá a los clientes **preguntar por los médicos especialistas más cercanos** de entre los más de **30.000 profesionales** y **1.000 centros médicos** que ofrece Vivaz, un servicio pionero en el sector.

En una fase posterior, el servicio ofrecerá a los **clientes información personalizada** sobre sus **descuentos acumulados** por caminar **10.000 pasos diarios**, que es el ejercicio mínimo recomendado por la Organización Mundial de la Salud (OMS). Este **reto planteado por Vivaz** permite a las personas que recorran esta distancia acumular un descuento de hasta 150€ en su seguro de Salud.

Coincidiendo con el primer aniversario del lanzamiento de Vivaz, el Asistente Virtual de Voz (un agente de software que procesa, interpreta y responde a los usuarios sobre las consultas realizadas a través de mensajes hablados), estará disponible a principios para **Google Assistant** para todos los dispositivos que lo incluyan y en **Alexa de Amazon** a partir de su lanzamiento en el mercado español. Su objetivo principal es facilitar el diálogo con los clientes e internautas impulsando el canal digital, la accesibilidad y la interacción y cercanía, reduciendo los tiempos de espera del cliente y el número de llamadas.

El nuevo Chatbot de Vivaz

Vivaz ha lanzado para los internautas interesados en sus seguros un **chatbot en su página web y en su App de Gestión**. Este robot, en producción desde el mes de junio, se ha consolidado en muy poco tiempo como un gran apoyo para la comunicación comercial y la atención al cliente, abriendo en los dos últimos meses casi **10.000 diálogos** con los internautas y respondiendo a más de **60.000 preguntas** sobre los diversos servicios de la marca, incluyendo búsquedas de centros médicos.

Además, **Línea Directa Aseguradora** ha implementado también un **chatbot de Atención al Cliente** en los canales de Facebook y Twitter de sus marcas comerciales (Línea Directa, Vivaz y Penélope), así como en su Fundación. El objetivo es agilizar las respuestas al usuario, dando un servicio más rápido, ágil y personalizado. Este *chatbot* está unido a una plataforma de gestión de clientes, de manera que, mediante tecnología **Machine Learning**, deriva al área afectada la consulta para su gestión y resolución.

En la actualidad, **Línea Directa Aseguradora** tiene casi **400.000 seguidores en Redes Sociales**, de los cuales casi 252.000 corresponden a Nuez Seguros, 107.000 a Línea Directa, 26.000 a Vivaz, casi 7.000 a Penélope Seguros y 4.000 a la Fundación Línea Directa, unas cifras que consolidan al Grupo como líder indiscutible en el ámbito del *Social Media* español.

Según **Francisco Valencia, Director de Gobierno Corporativo de Línea Directa Aseguradora**, "Estas iniciativas son un primer paso en la ambiciosa estrategia de digitalización de Línea Directa, que tiene por objetivo reforzar el carácter disruptivo de la marca, que ya transformó el sector asegurador hace 20 años. En este sentido, creemos que nuestro modelo de negocio, directo, sin intermediarios y sin oficinas, es una plataforma ideal para impulsar el proceso de Transformación Digital del Grupo".

Sobre Línea Directa

Línea Directa Aseguradora, participada al 100% por Bankinter, es en la actualidad la 5ª aseguradora de automóviles de España, y está especializada en la venta directa de seguros de coches, motos, empresas y autónomos y hogar. Línea Directa está entre las 100 empresas españolas con mejor reputación, según el ranking MERCO Empresas. Recientemente ha entrado en el seguro de Salud con la marca Vivaz, que apuesta por la digitalización y las recompensas para sus asegurados. Además también opera con las marcas Nuez y Penélope Seguros.

Para **más información**, puedes contactar con:

Línea Directa Aseguradora - <http://info.lineadirecta.com>

Vivaz - <https://www.vivaz.com/>

Santiago Velázquez
santiago.velazquez@lineadirecta.es
Tel.: 91 807 20 15 – 682 196 953

Ricardo Carrasco
ricardocarrasco.perez@lineadirecta.es
Tel.: 91 807 19 67 – 682 387 533

Síguenos en:

