

LÍNEA DIRECTA IDENTIFICARÁ A SUS CASI 3 MILLONES DE ASEGURADOS POR SU VOZ

- Como parte de su apuesta por la digitalización, Línea Directa entra en el mundo del *contact center* inteligente, siendo la primera compañía de seguros en España que identificará al cliente por la voz con un lenguaje natural, ofreciéndole la posibilidad de hacer las gestiones de su seguro automáticamente desde el teléfono móvil o usando la tecnología *chatbot*.
- Línea Directa, que se convierte así en la primera aseguradora que lanza el *chatbot* en España conectado a su gran centro de asistencia telefónica, tiene por objetivo agilizar los servicios más usuales para sus clientes a través de la Inteligencia Artificial.
- La "huella vocal" permitirá reconocer sin errores a los casi 3 millones de asegurados de la compañía solo por la biometría de sus voces, sin necesidad de trámites innecesarios ni de aportar datos personales cada vez que llamen a la compañía.
- El nuevo sistema, que ya está operativo en algunos procesos del Área de Servicios y Prestaciones, que es la encargada de gestionar los partes de accidentes, estará completamente operativo en todos los *contact center* de la compañía a partir de diciembre.
- Esta iniciativa se enmarca dentro del Plan de Transformación Digital de Línea Directa, cuyo objetivo es impulsar la eficiencia, la hiperpersonalización y la flexibilidad en el servicio al cliente, optimizando los más de 9 millones de llamadas que recibe la compañía cada año.

Madrid, 16 de octubre de 2018.- [Línea Directa Aseguradora](#) entra en el mundo del *contact center* inteligente, siendo la **primera compañía de seguros en España** que identificará a sus casi 3 millones de clientes por la voz con un lenguaje natural, ofreciéndoles la posibilidad de hacer las gestiones de su seguro automáticamente desde el teléfono móvil o usando la tecnología *chatbot*.

Para ello, ha dado su primer paso lanzando el **primer *chatbot* del sector asegurador conectado al *contact center***, una tecnología que, mediante la Inteligencia Artificial, permite desarrollar conversaciones sencillas a través de Internet que, en este caso, agilizará el envío al cliente de la documentación de sus pólizas. De esta forma, la compañía enviará al asegurado que lo desee un SMS con un enlace al *chatbot*, en el que un asistente virtual se encargará de guiarle a través del proceso ahorrándole trámites, llamadas y esperas innecesarias.

A partir de diciembre, **Línea Directa Aseguradora identificará a sus casi 3 millones de clientes a través de su huella vocal**, convirtiéndose así en la primera compañía de seguros en España que identificará al cliente por la voz con un lenguaje natural.

La **"Huella Vocal"**, un revolucionario concepto de identificación personal tan intransferible como las huellas digitales o el iris, permitirá a la compañía optimizar la gestión de los más de **9 millones de llamadas** que recibe cada año. Para ello, grabará la voz de todos los asegurados que quieran beneficiarse de esta medida repitiendo simplemente 3 veces su número de DNI, lo que posibilitará que Línea Directa les identifique cada vez que llamen sin necesidad de realizar trámites innecesarios, acortando sensiblemente la duración de las llamadas y optimizando la gestión de todas las comunicaciones con el cliente.

El nuevo sistema, que ya está operativo en varios procesos del Área de Servicios y Prestaciones, la encargada de gestionar los partes de accidentes, **estará disponible en todos los contact center de la compañía a partir de diciembre**, incluyendo Autos, Hogar, Salud y Asistencia en Viaje.

Este lanzamiento, que se enmarca dentro del Plan de Transformación Digital de Línea Directa, cuyo objetivo fundamental es impulsar la eficiencia, la hiperpersonalización y la hiperflexibilidad en el servicio al cliente, ofrece grandes ventajas para el asegurado, como la agilidad, el ahorro de tiempo y la incorporación de una potente tecnología antifraude que hace imposible la suplantación o el robo de identidad.

Según **Francisco Valencia, Director de Gobierno Corporativo de Línea Directa Aseguradora**, "Línea Directa transformó el sector asegurador hace más de 20 años con un modelo de negocio disruptivo e innovador que cambió para siempre la forma de contratar seguros en España. De la misma forma, Línea Directa quiere liderar el proceso de Transformación Digital en el sector, siempre con el objetivo de impulsar la eficiencia, la agilidad y la calidad en todas las comunicaciones con el cliente".

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>

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:

