

CONTACTOS DE PRENSA:**Accenture España:**

José Luis Sánchez
+34 609 04 71 38
jose.l.sanchez@accenture.com

Avanade España:

Silvia Tejedo
+34 93 545 21 33
silvia.tejedo@avanade.com

Golin España:

Víctor López
+34 91 745 86 63
victor.lopez@golin.com

Línea Directa Aseguradora Unirá Fuerzas con Accenture, Avande y Microsoft para Transformar la Experiencia con sus Clientes

Introducirá soluciones de Inteligencia Artificial y agentes virtuales para ofrecer un enfoque más rápido y personalizado en su servicio al cliente.

Madrid, 19 de marzo de 2019 – La compañía aseguradora Línea Directa Aseguradora ha elegido a Accenture (NYSE: ACN), junto con Avanade y Microsoft, para ayudar a transformar la experiencia de sus clientes utilizando inteligencia artificial (IA) y agentes virtuales para ofrecer servicios más personalizados y reducir los tiempos de espera.

Como parte de los ambiciosos planes de transformación digital de la compañía, el programa, que ya está en marcha, integrará los canales de contacto existentes, incluidas las redes de voz, móviles y sociales, y reducirá la necesidad de los clientes de llegar a los centros de contacto de Línea Directa.

“Hemos iniciado un camino apasionante. No sólo se trata de mejorar la experiencia del cliente con transacciones sencillas que puede obtener a través de las soluciones de nuestro contact center virtual. Se trata también de adelantarnos a sus necesidades, de poder interactuar con ellos de múltiples formas, buscando la omnicanalidad en la relación, de estar acompañándolos continuamente”. comenta Ana Sánchez Galán, Directora del Área de Tecnología y máxima responsable del proyecto por parte de Línea Directa Aseguradora “Los primeros resultados están siendo muy satisfactorios hasta el momento. Línea Directa está inmersa en un ambicioso Plan de Transformación Digital y con estas soluciones estamos poniendo los pilares para seguir mejorando la experiencia del cliente, además de ofrecer un servicio de máxima calidad”.

La solución incluirá una combinación de Microsoft Artificial Intelligence Services, incluyendo LUIS para el reconocimiento de lenguaje natural, Microsoft Bot Framework y Azure Services. Accenture está creando una arquitectura que reúne estas soluciones para crear un entorno que permita utilizar la IA en cada oportunidad.

Fernando Acevedo, director general y líder de Accenture Consulting para Servicios Financieros en Iberia, afirma: "En Accenture, creemos que la forma en que los clientes interactúan con las empresas está cambiando. La voz está ganando cada vez más importancia con la llegada de los asistentes de voz en casa y las aplicaciones con reconocimiento de voz. La IA es más ágil y ofrece servicios antes inimaginables, para una respuesta más personalizada. Las empresas que adopten este nuevo paradigma van a ser capaces de crear nuevas ofertas que fomenten una relación continua y de confianza con los clientes".

"Como líder en innovación digital en el ecosistema de Microsoft, Avanade es pionera en tecnologías emergentes como la IA. Gracias a nuestro conocimiento y experiencia, somos capaces de asesorar y guiar a clientes como Línea Directa en sus viajes de transformación digital y ayudarles a ofrecer una experiencia diferenciada que tenga un impacto genuino y positivo en sus clientes y les permita construir relaciones a largo plazo", comentaba Javier Morales, responsable de Inteligencia Artificial y Automatización de Procesos Robóticos de Avanade España.

Accenture ha sido clasificada recientemente como número uno en el HFS Research Microsoft AI Services Top 10 Report, que evaluó y calificó las capacidades de Inteligencia Artificial (IA) de Microsoft de los proveedores de servicios a través de criterios de innovación, ejecución y feedback del cliente.

###

Sobre Accenture

Accenture es una compañía global líder en servicios profesionales que ofrece una amplia gama de servicios y soluciones en estrategia, consultoría, digital, tecnología y operaciones. Combinando su gran experiencia y conocimientos especializados en más de 40 industrias y en todas las áreas de negocio -reforzada con la red de centros de desarrollo más extensa del mundo- Accenture trabaja en la intersección del negocio y la tecnología con el objetivo de ayudar a sus clientes a mejorar su rendimiento y crear un valor sostenible para sus accionistas. Con aproximadamente 469.000 profesionales que prestan servicio a clientes en más de 120 países, Accenture impulsa la innovación para mejorar la forma en la que el mundo vive y trabaja. Para saber más, visítanos en www.accenture.es

Sobre Avanade

Avanade es líder en la prestación de innovadores servicios digitales, soluciones de negocio y experiencias diseñadas para sus clientes, que entrega través de su red mundial de expertos y el ecosistema Microsoft®. Nuestros profesionales combinan la experiencia tecnológica, empresarial e industrial para diseñar, crear y entregar soluciones que ayuden a los clientes y sus consumidores a obtener los mejores resultados. Avanade cuenta con 35,000 profesionales conectados digitalmente en 24 países que dan lo mejor a los clientes a través de una cultura de colaboración que distingue la diversidad y refleja las comunidades en las que operamos. Avanade, que actualmente es propiedad mayoritaria de Accenture, fue fundada por Accenture LLP y Microsoft Corporation en el año 2000. Más información en <http://www.avanade.com/es-es/home>

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 ránking MERCO Empresas. Recientemente ha entrado en el seguro de Salud con una nueva marca que apuesta por la digitalización y las recompensas para sus asegurados