

## **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 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”.

**Datos de contacto:**

Ramírez Janer

Nota de prensa publicada en: [Alcobendas](#)

Categorías: [Nacional Marketing E-Commerce Seguros Recursos humanos Digital](#)

---

**NotasdePrensa**

<https://www.notasdeprensa.es>