Publicado en Madrid el 24/05/2022

# [Allianz Partners lanza su proyecto ‘Voicebot’, mejorando su centro de atención telefónica](http://www.notasdeprensa.es)

## Con el objetivo de aumentar la eficiencia dentro su centro de atención telefónica y mitigar las esperas en las horas pico, Allianz Partners lanza ‘Voicebot’, un nuevo programa que incorpora a su servicio ‘bots de voz’

 La implementación de nuevas tecnologías ha supuesto para Allianz Partners la posibilidad de ampliar su capacidad de prestación de servicios. Entre los proyectos tecnológicos en los que actualmente está trabajando la entidad, se encuentra ‘Voicebot’, una plataforma tecnológica de aprendizaje automático desarrollada con inteligencia artificial, que implementa reconocimiento de voz y procesamiento de lenguaje, permitiéndole mantener conversaciones similares a las humanas para completar las tareas diarias. La apuesta de Allianz Partners por la tecnología se centra en ofrecer asistencia al mayor número de clientes sin disminuir la calidad y prestación de servicio. Los ‘Voicebots’ van un paso más allá de lo que se acostumbra en los contestadores automáticos de las centrales de atención al cliente y reconocen los comandos de voz, respondiendo a las consultas mediante voz y texto. Uno de los objetivos de Allianz Partners, es atender a sus clientes sirviéndose de la tecnología, y al mismo tiempo derribar brechas que impidan que algún colectivo no tenga acceso a sus servicios. Mediante el uso de la ‘voz’ no es necesario que sus clientes o usuarios se acostumbren a un nuevo canal de comunicación, pueden a través del teléfono, marcar el mismo número y obtener el mismo servicio. Beneficios del ‘Voicebot’ Satisface las nuevas demandas de los clientes Mejora la experiencia del consumidor gracias a un mejor tiempo de respuesta y ‘enrutamiento’. Aporta también independencia al cliente ofreciendo un canal de comunicación que permite el autoservicio, a quien lo desee. Accesibilidad en cualquier momento El ‘Voicebot’ permite dar respuesta instantánea y consistente en cualquier momento, evitando que el cliente espere innecesariamente a ser atendido por un agente de servicio. También permite ampliar el horario comercial de la plataforma de atención telefónica. Mejora la atención en horas pico El uso de sistemas como ‘Voicebot’ permite suavizar el tiempo de espera durante las horas de mayor actividad o cuando se producen eventos extraordinarios, ya que, aunque sea imperativo que el cliente se comunique con un agente, con este sistema es posible escalar la llamada hasta el departamento específico, para gestionar la incidencia sin que el cliente deba esperar de más. Atención humana de calidad Este nuevo sistema permite a los agentes telefónicos ofrecer un trato diferenciado, personal y sin prisas a los clientes que así lo requieran, ya que el voicebot se encarga de gestionar cualquier otra cuestión de respuesta directa. Actualmente el sistema ‘Voicebot’ está siendo probado en distintas líneas de la plataforma de atención telefónica de Allianz Partners para estudiar su evolución y beneficios, sin poner el riesgo la calidad actual en la gestión de atención al cliente de la compañía. Itziar Paulín y David Hernandez, miembros del equipo del Proyecto Voicebot para Allianz Partners España, indican “hemos coordinado el lanzamiento de Voicebot en una línea telefónica con volumen bajo para poder analizar en un entorno seguro y aprender del comportamiento de este sistema. Nuestro objetivo es poder desviar las llamadas a la plataforma adecuada y de esta forma dar una atención eficaz, mejorando la experiencia del cliente”.

**Datos de contacto:**

Beatriz Toribio Guardiola

910481312

Nota de prensa publicada en: [https://www.notasdeprensa.es/allianz-partners-lanza-su-proyecto-voicebot](http://www.notasdeprensa.es/educalivecom-disfruta-de-cursos-presenciales-y-clases-particulares-a-traves-de-internet)

Categorias: Nacional Inteligencia Artificial y Robótica Software Seguros



[**http://www.notasdeprensa.es**](http://www.notasdeprensa.es)