

# Automatización de tareas para generar mayor valor a los clientes

## Compañía del sector asegurador



### Reto

La apertura de siniestros, en un momento de aumento de catástrofes naturales, es uno de los puntos más sensibles en la cadena de valor de las compañías aseguradoras. Por tanto, eficientar este proceso, realizado desde el Contact Center a través de la incorporación de la IA Generativa era crucial para nuestro cliente.



### Solución

Creamos una solución 'a medida': automatizamos el proceso de apertura de siniestros con la herramienta EPAC gracias a una plataforma basada en IAG que permite abrir siniestros de forma más rápida y eficiente. La plataforma, siempre bajo la supervisión del tramitador, obtiene la información de la póliza de cada uno de los productos y genera una respuesta al operador con la aprobación o desaprobación del siniestro, junto con una justificación basada en los registros.



### Resultados

**La implementación de un copiloto para los agentes**, recomendaciones en tiempo real y la automatización de operaciones repetitivas han dado como resultado una **reducción estimada del tiempo total de llamada en más de un 49%** y un **ahorro estimado de costes totales de 466K€** en un periodo de tres años.