

MINSAIT IMPLEMENTA UN ASISTENTE DE IA EN HELVETIA QUE PODRÁ AYUDAR A SUS MEDIADORES A REDUCIR EL TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA A LOS CLIENTES

- **El asistente analiza cada consulta para proporcionar el contenido más relevante y útil, ajusta la profundidad de las respuestas según la complejidad de la pregunta y ofrece soluciones claras, completas y adaptadas al contexto, evitando el uso excesivo de tecnicismos**

Madrid, 09 de abril de 2025. – Minsait, compañía del Grupo Indra, está implementando en Helvetia Seguros un agente virtual inteligente para dar soporte a sus mediadores en España durante el proceso comercial. Se trata de un sistema que utiliza Inteligencia Artificial y que proporciona soporte técnico y operativo a los profesionales de la aseguradora, facilitándoles información precisa, clara y actualizada acerca de productos que comercializan en su operativa diaria. De momento, el sistema ya ha sido adoptado por una parte de este colectivo, y las impresiones han sido muy positivas, por lo que se prevé ampliar su adopción a todos los expertos en un futuro inmediato.

Ana Ariztegui, responsable de Soluciones Digitales y Analítica de Datos dentro del área de Tecnología y Datos de Helvetia Seguros asegura que “para Helvetia, nuestro foco es el cliente y su conocimiento siempre ha sido nuestro mayor valor añadido. Tenemos una Comunidad del Dato que nos permite compartir conocimiento e información, y, sobre todo, sacar el mayor provecho de datos que llevamos muchos años recogiendo, así como de la calidad de estos, para lograr los mejores resultados. Gracias a esa base tecnológica, podemos asumir la incorporación de recursos como la IA que nos van a ayudar muchísimo a economizar los tiempos de ejecución y eficientar las tareas más repetitivas”.

En este sentido, la digitalización llevada a cabo por Minsait en Helvetia es una configuración que se ha realizado con la tecnología Agentforce de Salesforce. Con su implementación y uso general el asistente ayudará a los comerciales de la aseguradora a ahorrar tiempo en su operativa habitual, lo que permitirá a estos expertos realizar tareas de mayor valor y cualificación, así como no centralizar su jornada únicamente en procesos automáticos o redundantes.

Para Jesús Morales, director de Desarrollo de Negocio de Servicios Financieros en Minsait, “el mercado asegurador es uno de los sectores que está liderando la digitalización más avanzada, incorporando tecnologías habilitadoras de nuevos procesos y operaciones que conectan directamente con la realidad y con aquello que demandan sus asegurados. La apuesta de Helvetia por soluciones como los asistentes virtuales supone un paso adelante hacia otra forma de interaccionar con los clientes que les permite estar aún más cerca de sus inquietudes, personalizar sus servicios al máximo nivel y aportar ventajas cualitativa en la ejecución de sus propios procesos internos”.

Capacidades del asistente

El agente implementado es capaz de buscar, interpretar y extraer información de documentos sobre los productos aseguradores, incluyendo cuestiones como coberturas, riesgos o exclusiones. Del mismo modo, identifica claramente el producto asegurador sobre el que se consulta, proporcionando información específica de cada producto, al tiempo que evita confusiones entre coberturas, exclusiones, tarifas y riesgos asociados a productos diferentes.

Asimismo, es capaz de responder a preguntas relacionadas con coberturas básicas y complementarias, exclusiones generales y riesgos extraordinarios, modalidades de contratación o aspectos generales de las pólizas. Las respuestas que ofrece son claras, completas y adaptadas al contexto de la consulta, evitando el uso excesivo de tecnicismos.

Entre sus capacidades, la solución de Minsait analiza cada consulta para comprender la intención del mediador y proporcionar la información más relevante. En esta línea, ajusta la profundidad de las respuestas según la complejidad de la pregunta, ofreciendo desde resúmenes hasta explicaciones más detalladas.

Acerca de Helvetia Seguros

Helvetia Seguros es una compañía aseguradora que opera en España como parte del Grupo Helvetia, un grupo asegurador internacional con más de 160 años de historia. La empresa ofrece una amplia gama de seguros tanto para particulares como para empresas, incluyendo seguros de Vida, Hogar, Autos, Decesos y productos específicos para empresas. Con sede social en Sevilla, Helvetia Seguros cuenta con una red de más de 600 oficinas y 3.400 mediadores en todo el territorio español, brindando servicio a más de 845.000 clientes.

Acerca de Minsait

Minsait (www.minsait.com) es la compañía del Grupo Indra líder en nuevos entornos digitales y tecnologías disruptivas. Presenta un alto grado de especialización, amplia experiencia en el negocio tecnológico avanzado, conocimiento sectorial y un talento multidisciplinar formado por miles de profesionales en todo el mundo. Minsait está a la vanguardia de la nueva digitalización con capacidades punteras en inteligencia artificial, cloud, ciberseguridad y otras tecnologías transformadoras. Con ello, impulsa los negocios y genera grandes impactos en la sociedad, gracias a una oferta digital de servicios de alto valor añadido, soluciones conectadas a medida para todos los ámbitos de actividad y acuerdos con los socios más relevantes del mercado.

Acerca de Indra Group

Indra Group (www.indracompany.com) es un holding empresarial que promueve el progreso tecnológico, del que forman parte Indra, una de las principales compañías globales de defensa, tráfico aéreo y espacio; y Minsait, líder en transformación digital y tecnologías de la información en España y Latinoamérica. Indra Group impulsa un futuro más seguro y conectado a través de soluciones innovadoras, relaciones de confianza y el mejor talento. La sostenibilidad forma parte de su estrategia y de su cultura, para dar respuesta a los retos sociales y ambientales presentes y futuros. A cierre del ejercicio 2024, Indra Group tuvo unos ingresos de 4.843 millones de euros, presencia local en 49 países y operaciones comerciales en más de 140 países.