

InterMundial presenta Robin, una nueva forma de relacionarse con el seguro basada en la inteligencia artificial

- Este lanzamiento es un paso más en la estrategia de innovación de la compañía en su apuesta por la experiencia de clientes
- Robin conversa con los usuarios y les ayuda a elegir el seguro que más se adecúa a sus necesidades

Nota de prensa

Madrid, 4 de septiembre. InterMundial, líder de seguros de viaje en España, ha presentado hoy su chatbot, Robin, que posibilita un **nuevo modelo de comunicación con los clientes**. Así, a través de este nuevo canal, la compañía incorpora el uso de la Inteligencia Artificial como una parte más de su equipo de servicios y atención al cliente. Desde ahora, InterMundial, de capital 100% español, ofrece a sus clientes la posibilidad de conversar con Robin, un asistente virtual que interactúa con ellos, les guía y asesora para ofrecerles los seguros que mejor se adaptan a su perfil de usuario y necesidades específicas.

Robin abre ahora un mundo de nuevas posibilidades con los clientes que, a través de preguntas y respuestas con un modelo de conversación muy natural y cercano, consiguen una interacción de valor descubriendo, en pocos pasos, el seguro que más se ciñe a sus necesidades específicas como viajeros. Este completo asistente virtual presenta una serie de funcionalidades que contribuyen a mejorar, aún más, la experiencia del cliente, ya que Robin es capaz de ofrecer, en tiempo real, una tarificación exacta de los seguros que recomienda al usuario y permite la contratación del mismo en un solo clic, sin necesidad de rellenar los formularios habituales. Además, la herramienta guarda y recuerda los presupuestos de los productos consultados y los envía al correo electrónico del usuario que, en todo momento, puede solicitar que un agente tradicional le llame por teléfono.

Inteligencia Artificial al servicio del usuario

Con el lanzamiento de Robin, InterMundial pone al servicio de los viajeros una **nueva forma de gestionar su relación con los seguros** gracias a la Inteligencia Artificial. Diseñado para mantener una conversación inteligente y ofrecer servicios 24/7, el chatbot se presenta como un canal siempre disponible para interactuar con los clientes: sin tiempos de espera y capaz de comunicarse a la vez con un número ilimitado de personas. De esta forma, Robin permite mantener conversaciones

simultáneas con los usuarios, de forma cómoda e intuitiva a través de un lenguaje natural y cercano.

La Inteligencia Artificial permite a Robin alcanzar unos niveles de inmediatez muy superiores a los que puede ofrecer una única aplicación o un equipo de personas, lo que se traduce en un servicio mucho más ágil y efectivo para el usuario final. Además, Robin está siempre conectado con un equipo de especialistas para que, en cualquier momento, el usuario, si así lo decide, pueda hablar con una persona. Nace así un nuevo canal de servicio para los viajeros que **podrán elegir la forma de comunicación con la que más cómodos se sientan.**

Este tipo de conversación inteligente da respuesta a las necesidades de los consumidores más jóvenes, ya que los bots son capaces de ofrecer soluciones a medida, en cualquier lugar y en el mismo momento en el que se demandan. La integración de la Inteligencia Artificial se convierte así en el mejor complemento a los canales de comunicación tradicionales, como el teléfono o el e-mail, ya que, en palabras del director de Marketing de InterMundial, **Manuel López Nieto-Sandoval**, “el uso del chatbot permite satisfacer las demandas de un perfil de usuarios mucho más digital y exigente que reclama inmediatez y la posibilidad de comunicarse, en cualquier momento, desde una simple aplicación. Nuestra estrategia de digitalización, implícita en el ADN de InterMundial, da ahora un paso más para poner la inteligencia artificial al servicio de nuestros clientes”.

Servicio implementado ya disponible en Facebook Messenger

Desde hoy mismo, todos los usuarios pueden comunicarse ya con Robin accediendo al chatbot desde la herramienta de [Messenger de Facebook](#). Próximamente, también se podrá conversar con este asistente virtual desde **plataformas y aplicaciones independientes** a los canales propios de InterMundial. Y es que este lanzamiento es sólo la primera fase de un proyecto en evolución constante al que se le irán añadiendo distintas y más completas capas de inteligencia que permitirán al chatbot aprender con cada conversación para mejorar, tomar decisiones y optimizar sus funcionalidades mediante el análisis de grandes cantidades de datos. De esta forma, cuanto más experiencia y aprendizaje desarrolle el bot, mejor será la experiencia que tendrán los usuarios a través de distintas aplicaciones y no solo en los canales propios de InterMundial.

InterMundial pone así a disposición de sus clientes las **tendencias más innovadoras del mercado** como parte de su estrategia de negocio, apostando por un nuevo modelo de relación con los viajeros basado en encontrar el equilibrio perfecto entre personas y robots, que permita a los usuarios disfrutar la experiencia de cliente más completa.

Compromiso total con la innovación

Para **Manuel López Nieto-Sandoval**, el uso de la Inteligencia Artificial supone un antes y un después en la forma en la que los clientes interactúan con las empresas ya

que “este lanzamiento es solo el inicio de la construcción de servicios sobre tecnologías avanzadas de machine learning. En InterMundial, somos pioneros en desarrollar un modelo de comunicación que nos permitirá relacionarnos mejor con nuestros clientes construyendo una relación de confianza a través de un diálogo natural y cercano”.

La implantación de su chatbot supone un paso más dentro de la estrategia de innovación de InterMundial, reconocida en el sector asegurador como una de las entidades líderes en la aplicación de las nuevas tecnologías al servicio de los usuarios. La apuesta por la innovación es uno de los pilares estratégicos de InterMundial que, además de este proyecto de Inteligencia Artificial, recientemente ha lanzado una nueva **plataforma digital de siniestros** que permite a los usuarios la gestión online de sus incidencias. Adicionalmente, y como continuación de esta estrategia tecnológica, la compañía trabaja ahora en una nueva plataforma de gestión integral que supondrá una **revolución para las agencias de viajes** y que será capaz de gestionar todos los procesos derivados del seguro en un único espacio de trabajo.

Sobre InterMundial

InterMundial es el bróker de seguros especializado en deportes y turismo líder en España. Cuenta con sedes en las principales ciudades turísticas de España y con 7 delegaciones comerciales en el extranjero (Reino Unido, Francia, Italia, Portugal, México, Brasil y Polonia).

Responsable de Comunicación

Vanessa Manso

91 290 30 82

vmanso@intermundial.es

