

El Asistente de Asistentes: Cómo una aseguradora mejoró el servicio al cliente con Gen-AI

Descubre cómo una empresa de seguros con más de 120 años de experiencia logró modernizar sus operaciones mediante la incorporación de la IA.

Problema

Los ejecutivos de atención telefónica debían usar 4 sistemas diferentes (Salesforce, core de seguros, sistema legado y búsqueda de documentos) para responder a los clientes, lo que consumía tiempo y afectaba la experiencia del cliente.

Objetivo

Consolidar todas las herramientas en un asistente de IA que unifique y simplifique el proceso de búsqueda de información, ayudando a los ejecutivos de atención al cliente a brindar una atención telefónica más rápida y eficiente.

Desafío

El mayor desafío fue la instalación en Google Cloud Platform (GCP) e integrar las APIs debido a su complejidad y el uso de openAPI 3.0. Además, fue necesario gestionar la autenticación con AWS Sign en lugar de openAPI.

Solución

Desarrollamos junto a la gerencia de IA Generativa del cliente un asistente de IA para simplificar y agilizar la atención telefónica de los ejecutivos de servicio al cliente, el cual integra los múltiples sistemas que los ejecutivos deben consultar para obtener información. Esta implementación le permite a los usuarios realizar una pregunta en lenguaje natural al asistente, el cual la analiza y selecciona la mejor herramienta para proporcionar la respuesta, ya sea a través de una API o un RAG (Retrieval-Augmented Generation). Además, el asistente formatea la respuesta obtenida para presentarla de manera clara y comprensible para el usuario, dando sentido a la información bajo un criterio único.

Técnicamente, la solución consistió en crear un servidor web que fue contenerizado y desplegado en la nube utilizando CloudRun en GCP. Este servidor web se implementó como un modelo proveedor por parte de GeneXus y contenía la descripción de todas las herramientas disponibles para responder a las preguntas de los usuarios.

La solución, llamada **Asistente de Asistentes**, actualmente cuenta con un **asistente de APIs** que responde a la información contenida en el CRM, core de seguros y el sistema legado, además de **tres asistentes de RAG** que responden a una **base de más de 100 documentos**.

Desarrollar esta solución de IA con Globant Enterprise AI garantizó:

- Una importante **aceleración** de los tiempos de implementación.
- **La seguridad y privacidad de los datos** en su manejo y procesamiento.
- Eficiencia y precisión en el **procesamiento de grandes cantidades de documentación**.

Resultados

La solución actualmente se encuentra en fase beta y se están realizando pruebas de UAT. Sin embargo, se espera que la implementación de este asistente de IA **democratice el conocimiento** entre los ejecutivos de atención al cliente, **permitiéndoles centrarse en resolver problemas complejos en lugar de tareas repetitivas**. Además, este Asistente de Asistentes desarrollado con Globant Enterprise AI ha generado nuevas conversaciones con el cliente sobre casos de uso adicionales que se explorarán en el futuro.

Shape your AI journey

Contáctanos