



“Ally” y la Revolución GenAI del Servicio al Cliente, Impulsada por Escala 24x7 en AWS

ALLIANZ
allianz.com.ar

País: Argentina
Sector: Financiero

En el dinámico entorno del sector asegurador en Argentina, **Allianz Argentina** se enfrentaba a desafíos críticos en su servicio al cliente. Los canales de atención estaban saturados, los costos operativos eran elevados y existía una creciente dificultad para brindar soporte en múltiples idiomas. Estos problemas limitaban la capacidad de la compañía para ofrecer una atención ágil y personalizada a sus clientes.

Con el objetivo de redefinir la interacción y transformar digitalmente su servicio, **Allianz Argentina** emprendió un viaje de innovación. Junto a **Escala 24x7**, aprovecharon el poder de la *Inteligencia Artificial Generativa (GenAI)* y la robustez de **Amazon Web Services (AWS)** para desarrollar “**Ally**”, un asistente virtual diseñado para marcar un antes y un después en la experiencia del cliente.

“**Ally**” no solo optimiza la atención al reducir la saturación en los canales de soporte, sino que también contribuye a disminuir los costos operativos y ofrece asistencia multilingüe, adaptándose a las necesidades de una base de clientes diversa.

Esta transformación digital fortalece la capacidad de **Allianz** para competir en un entorno dinámico, posicionándose a la vanguardia en innovación dentro del sector asegurador.

El Desafío: Redefiniendo el Servicio al Cliente en la Era Digital

Allianz Argentina se enfrentaba a desafíos clave que exigían una solución innovadora:

- **Experiencia del Cliente Sin Fisuras:**
Crear una plataforma de autoservicio intuitiva y fluida.





- **Eficiencia Operativa Elevada:** Automatizar tareas rutinarias para liberar a los agentes humanos.
- **Accesibilidad Total:** Poder ofrecer soporte 24/7 en múltiples idiomas.
- **Validación de la Promesa de GenAI:** Confirmar la viabilidad y el rendimiento de *Amazon Bedrock*.

La Solución: Una Alianza Estratégica para la Innovación

En colaboración con **Escala 24x7**, expertos en soluciones **AWS**, **Allianz Argentina** desarrolló “**Ally**”, una solución ambiciosa, aprovechando al máximo la tecnología *GenAI*:

- **Amazon Bedrock como Base de la Innovación:** Construcción y escalabilidad de aplicaciones *GenAI*.
- **Interacciones Naturales con Amazon Lex y Bedrock:** Comprensión del lenguaje natural para un diálogo fluido.
- **Interfaz de Usuario Intuitiva:** Experiencia omnicanal con interfaces web y móviles.
- **Automatización con AWS Lambda:** Eficiencia en tareas de backend.
- **Conexiones Seguras con API Gateway:** Exposición de funcionalidades a través de *APIs RESTful*.
- **Datos Seguros y Accesibles:** Integración con los almacenes de datos **AWS** de **Allianz** (*RDS, DynamoDB, S3*).
- **Escalabilidad y Resiliencia con AWS EKS:** Despliegue y gestión de componentes contenerizados.
- **Monitoreo Integral con Amazon CloudWatch:** Visibilidad total del rendimiento.

Los Resultados: Un Nuevo Horizonte en el Servicio al Cliente

El éxito de la solución “**Ally**” ha marcado una verdadera evolución en la experiencia del cliente y la eficiencia operativa:

- **Validación de GenAI con Amazon Bedrock:** Una prueba de concepto exitosa que valida la eficacia de la tecnología.
- **Experiencia del Cliente Mejorada:** Mientras que anteriormente los clientes se enfrentaban a tiempos de espera prolongados en call centers tradicionales con agentes humanos, ahora disfrutan de un autoservicio intuitivo y eficiente que resuelve sus consultas al instante.
- **Eficiencia Operativa Aumentada:** La automatización de tareas rutinarias libera a los equipos para atender casos complejos, superando los métodos convencionales que dependían exclusivamente del trabajo manual.
- **Soporte ininterrumpido:** Con una disponibilidad 24/7 en múltiples idiomas, se elimina la dependencia de horarios fijos y se garantiza una atención continua.

- **Implementación a Gran Escala:** La demostración de la viabilidad de una solución *GenAI* permite a la compañía escalar el servicio a nivel global.
- **Valor de la Nube AWS:** La integración con **AWS** confirma los beneficios de una infraestructura robusta, flexible y escalable.

Un Futuro de Innovación Digital

La experiencia de **Escala 24x7** en soluciones **AWS** fue fundamental para el éxito del proyecto. Desde el diseño hasta la implementación, su colaboración aseguró que la solución se alinease perfectamente con los objetivos estratégicos de **Allianz Argentina**. Esto, sumado al **Centro de Innovación GenAI de AWS**, permitió lograr la priorización de casos de uso clave, el desarrollo de una hoja de ruta clara y la rápida implementación de soluciones en el entorno de producción.

Con “**Ally**”, **Allianz Argentina**, junto a **Escala 24x7**, está marcando el comienzo de una nueva era en el servicio al cliente en Latinoamérica. Al validar el poder de *GenAI* en **AWS**, se sientan las bases para interacciones más innovadoras y eficientes que no solo mejoran la atención, sino que también abren oportunidades de monetización y optimización operativa.

Próximos Pasos

- **Digitalización de la Atención al Cliente:** Integrar canales digitales que permitan una experiencia omnicanal, reduciendo la dependencia de call centers tradicionales.
- **Personalización de Servicios:** Utilizar análisis avanzados para ofrecer productos y soluciones adaptadas a las necesidades específicas de cada cliente.
- **Automatización en la Industria de Seguros:** Implementar procesos automatizados para la gestión de reclamos y la administración de pólizas, generando ahorros operativos y nuevos modelos de ingresos.
- **Monetización de Resultados:** Convertir la eficiencia operativa en valor económico, mediante la reducción de costos y el lanzamiento de nuevos servicios premium que aporten ingresos adicionales.

Esta ruta consolida el liderazgo de **Allianz Argentina** en la transformación digital del sector asegurador, posicionándose no sólo como pionera en innovación, sino como un referente en la monetización de resultados a través de la tecnología.



Para mayor información visita www.escala24x7.com o contáctanos a través de ventas.aws@escala24x7.com