

OPINIÃO

Inovação? *Business as usual...*

PAULO XARDONÉ

Diretor de Informática e de Inovação
da Europ Assistance

A inovação está na ordem do dia e a civilização humana evoluiu ao ritmo de génios como Edison (lâmpada, câmara de filmar), da Vinci (tanque, helicóptero) ou, mais modernamente, Steve Jobs (Macintosh, iPad) ou Elon Musk (Paypal, Tesla). Mas hoje queria falar-vos de Jack Clements e da forma como marcou a vida de milhões de pessoas. Não está a ver quem é? O search no Google também não ajudou, pois não? Em 1985, Jack desenhou uma tampa para recipientes de café com uma abertura elíptica, para que se consiga facilmente beber o café enquanto se anda.

Mais ainda, num toque de génio final, introduziu uma depressão na tampa, para que o lábio superior possa encaixar melhor, diminuindo a probabilidade do líquido entornar. Concedo que não será o teletransporte ou a ressurreição de mortos, mas é sem dúvida uma inovação com impacto na vida de milhões. E Clements justifica um artigo? Sim! Porque prova que a inovação não tem que ser, forçosamente, uma ideia disruptiva, que transforma completamente uma indústria e que cria novos modelos de negócio ou novos produtos.

A Europ Assistance foi disruptiva quando inventou o conceito de assistência, há 54 anos, fê-lo crescer e hoje leva-o a milhões de clientes em mais de 200 países. Soubemos inventar o

conceito e fazê-lo evoluir ao longo dos anos, tornando-nos uma empresa de referência.

E como os nossos 54 anos são ambiciosos e energéticos, lançámos recentemente uma estratégia global, denominada WeConnect, com um vasto conjunto de projectos de transformação digital. Mas 54 anos também nos dão sabedoria. Por isso mesmo, focámos os nossos projectos não na tecnologia mas nos processos, re-centrando as experiências de assistência no cliente e nas suas "jornadas". Uma vez centrados no cliente e nas suas necessidades, introduzimos a tecnologia adequada como suporte decisivo para a melhoria da sua experiência (por exemplo, agentes virtuais, bots, apps, mobile sites, machine learning ou realidade aumentada). Mais ainda, olhámos as jornadas do cliente numa perspectiva holística, criando um ecossistema digital que envolve os parceiros que colaboram connosco na cadeia de assistência (como rebocadores ou táxis na assistência auto, orçamentistas ou empresas de reparação na assistência ao lar, hospitais ou serviços de ambulância na assistência em viagem). Quanto mais completo for este ecossistema digital, mais positivas serão as experiências para o cliente e mais eficiente será a entrega de serviço e de valor.

O título deste artigo e a citação de Edison alinham-se neste mesmo sentido: a inovação é uma forma de vida e resulta da persistência com que se pensam, criam e experimentam 10.000 formas diferentes até chegar à lâmpada incandescente.

Ao contrário de Edison, na Europ Assistance já parámos de contar mas, tal como ele, não parámos de tentar e estamos certos que essa é a forma de continuar a acumular sucessos e a manter a liderança no mercado. ●