



Case Study

SELF CARE ASSISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE



Nome da empresa: Europ Assistance
URL da empresa: www.europ-assistance.pt

Europ Assistance, empresa líder em Portugal no mercado de Assistência está presente no mercado português desde 1993. A contribuir para esta posição de liderança estão não só a qualidade e eficiência dos serviços prestados, como a inovação permanente.

Inicialmente direccionados para a assistência em viagem e assistência automóvel, mercados em que é parceira de grandes players do sector, tem apostado nos últimos anos em novas linhas de negócio como assistência médica e lar & família, criando produtos ímpares e com excelente receptividade no mercado. Apoiar os clientes em todas as fases da sua vida, desde as emergências às necessidades básicas do dia-a-dia é o seu objectivo e conceito da sua nova assinatura – You live, We care.

Para assistir mais de dois milhões de portugueses, a Europ Assistance conta com uma equipa de mais de 400 profissionais, altamente qualificados e profundos conhecedores do mercado de assistência, com um call center em operação non-stop, 24 horas por dia, 365 dias por ano, e com uma rede de mais de 3.000 parceiros que está em permanente desenvolvimento.





Situação e partida

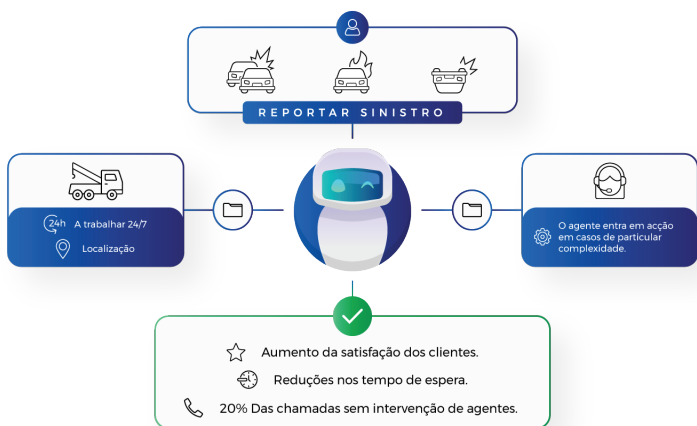
Sendo uma das empresas líderes em Portugal no ramo da assistência em viagem, com um fluxo de contactos superior a trinta mil solicitações mensais, a Europ Assistance, sempre pautou os seus serviços por uma qualidade e disponibilidade de excelência. Operando 24x7 e com um foco primordial nos seus clientes, recorreu à tecnologia da Compta para continuar a entregar mais valor nos serviços e acelerar em qualidade a resposta que presta diariamente nos seus centros de atendimento. O desafio passa por recorrer a um atendimento inovador baseado em avançadas tecnologias de serviço e Self Care.

Objetivos do Projeto / Soluções e requisitos

Em termos gerais pretendia-se uma melhoria e aumento da rapidez e eficiência na primeira linha de atendimento ao Cliente, com uma redução dos tempos de espera recorrendo a inovação e respostas rápidas para situações comuns, automatizando com personalidade o serviço e garantido uma resposta mais rápida.

Com o projeto pretendia-se também uma redução no custo por contacto e diminuição da taxa de ocupação por agente.

Arquitetura de Alto Nível implementada



Paulo Xardoné, CIO da Europ Assistance

"A Compta e a sua equipa estiveram à altura de um grande desafio, colocando a sua tecnologia e esta solução de Assistentes Virtuais ao serviço da nossa visão de um atendimento melhor, mais rápido e de qualidade." "

Com este projecto proporcionámos aos nossos clientes as alternativas digitais de self care que ele há tanto requeriam, aumentando a sua satisfação e, simultaneamente, tornando os nossos serviços mais eficientes. Abraçamos a inovação e mais uma vez, dentro do nosso setor fomos pioneiros a operar uma tecnologia que sabemos ser fundamental na proposta de valor que entregamos. "

Desafio

Garantir que o processo de atendimento de um pedido de assistência é passível de ser executado por um assistente virtual, com capacidade de garantir os procedimentos de elegibilidade para o serviço, bem como recolher toda a informação necessária para a prestação do serviço e garantir o seu registo em processo sem a necessidade de interação com um Agente.

O desenho desta solução requer a integração de diferentes soluções tecnológicas de forma a garantir o sucesso da interação de voz em situações de ruído ou stress dos clientes.

A implementação

Durante 3 meses, uma equipa de consultores Compta em conjunto com a Europ Assistance, desenhou em primeiro lugar um fluxo de forma a garantir que as soluções tecnológicas davam resposta às necessidades do serviço a disponibilizar ao Cliente de forma assertiva e rápida.

Nos 3 meses seguintes foram criados e testadas as infra-estruturas de resposta automáticas recorrendo a tecnologias que permitem o reconhecimento, processamento de voz, conjugando as mesmas de forma a implementar uma solução integrada, flexível e com inteligência para garantir um atendimento natural e expedito.

Resultados

A solução implementada permitiu aumentar o grau de satisfação do cliente final (pela autonomia no pedido e pela redução nos tempos de espera), tendo alcançado resultados surpreendentes no que toca à eficiência de todo o processo. Por outro lado, mais de 12.000 contactos são hoje geridos e atendidos pelo serviço de Assistente Virtual implementado pela Compta, e em mais de 20 % deles, não há a necessidade de qualquer intervenção de agentes humanos.

De salientar ainda que o tempo de processamento de cada chamada é mantido perto dos 3 minutos (Valor de referência para o sector).