

12.11.2018

Comunicato stampa

L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE AL SERVIZIO DELL'ASSISTENZA ALLE PERSONE: EUROP ASSISTANCE PRESENTA ELISA

In oltre 50 anni l'assistenza in fondo non è mai cambiata. Le persone hanno sempre bisogno di qualcuno che si occupi di loro, risolva i loro problemi, tanto in emergenza quanto nella vita di ogni giorno. Quello che è cambiato sono le modalità in cui il consumatore accede ai servizi di assistenza

Milano, 12 dicembre 2018 - Un percorso *consumer driven*, basato sulle esperienze dei consumatori di Europ Assistance e sulle loro preferenze, che **oggi porta alla nascita di Elisa** una nuova figura capace di supportare il consumatore in ogni passaggio – dalla richiesta di informazioni all'assistenza, dal soccorso stradale all'acquisto di una polizza – in un'unica entità digitale che si affianca alle figure più tradizionali.

Relazioni con i media

Luca Guglielmi

Tel: +39 02 57378455

cell. +39 347 4398698

e-mail: lguglielmi@webershandwickitalia.it

Paola Farina

Tel: +39 0257378470

e-mail: pfarina@webershandwickitalia.it

Damiano Pennisi


Tel: +39 0257378206

e-mail: dpennisi@webershandwickitalia.it

www.europassistance.it

 Europ Assistance

 EA_Group

 Europ Assistance Italia

Elisa è la sintesi, anche se in sviluppo continuo, di un costante lavoro deduttivo da parte di Europ Assistance sui big data relativi agli accessi ai servizi da parte della clientela su canali digitali. Il successo di sistemi di assistenza stradale *full digital* – **110.000 le assistenze erogate in modalità completamente digitale**, che hanno portato a **zero i tempi di attesa nel 25% delle assistenze erogate** – o della chat attivata nel 2016 sul sito istituzionale – che è cresciuta al ritmo di **50 richieste al giorno** - ha gettato le basi per l'implementazione di questa nuova modalità di accesso alla Compagnia da parte dei suoi clienti diretti.

Se la tecnologia occupa sempre più uno spazio rilevante nella vita di ognuno di noi, aiutando a risolvere problemi di grande e piccola entità, **Elisa** si posiziona non solo come sistema integrato di soluzioni ad esigenze delle persone o come un Bot dalle risposte prestabilite, ma come **figura che impara costantemente** applicando nuovi schemi al percorso della *customer journey*. Oggi, in modo semplice e intuitivo, Elisa può già assistere i clienti diretti della Compagnia che su europassistance.it, da mobile o desktop chiedono **assistenza stradale**, **necessitano di informazioni** sui prodotti o vogliono **acquistare una polizza** con carta di credito o tramite altri sistemi di pagamento come **Amazon Pay**.

L'assistente digitale si trova anche su **MyClinic** la nuova piattaforma per prendersi cura della salute propria e di tutta la famiglia, facilitando il processo di navigazione alla ricerca della soluzione più adatta al proprio problema.

Elisa inoltre diventerà il mittente unico delle comunicazioni via email rivolte ai clienti diretti con novità e promozioni sull'offerta di Europ Assistance.

Il plus della proposta di Elisa è la sua **completezza**: sia che si parli di area di intervento – **viaggi, auto, casa o salute** – o tipologia di servizio ricercato, l'assistente digitale di Europ Assistance avrà sempre una soluzione rapida ed efficace, godendo della capacità di comprendere, quando il singolo caso richieda, di passare il contatto ad un operatore.

Anche l'aspetto e l'estetica di **Elisa** sono stati studiati per trasmettere **empatia, semplicità ed efficienza**, il suo avatar – una graziosa figura femminile, con i capelli corti e gli occhi grandi, lo sguardo rassicurante e i modi gentili – la rende amichevole, affidabile. Qualcuno su cui contare, proprio come Europ Assistance!

“Elisa è la nuova risposta ad ogni domanda in fatto di Assistenza che solo una **Care Company** il cui patrimonio genetico si fonda su serietà, affidabilità, e innovazione, poteva presentare al mercato – commenta **Gianluca Zanini Chief Sale & Marketing di Europ Assistance** - una soluzione omnicomprensiva risultato di un processo di ricerca di semplicità e di miglioramento continuo della qualità del servizio erogato ai nostri clienti, grazie alle nuove tecnologie dell’Artificial Intelligence, partito da tempo e che abbiamo voluto proporre per primi ai nostri clienti diretti. Contemporaneamente è un nuovo punto di partenza da cui sviluppare modalità innovative nella erogazione di servizi. Siamo una Compagnia pionieristica nel settore e che da sempre impiega una sostanziale parte dei propri investimenti nel continuo sviluppo di soluzioni “a prova di futuro” ed è per questo che, adeguandoci ad un consumatore che cambia le proprie abitudini e stili di vita, dobbiamo anticipare quelli che saranno i trend nell’accesso ai servizi assicurativi e di assistenza.”

EUROP ASSISTANCE: “YOU LIVE WE CARE”

In Italia dal 1968 Europ Assistance accompagna da sempre la trasformazione della società, rispondendo ai bisogni delle persone e spesso anticipandoli. Il 2018 segna un traguardo speciale: **il 50° anniversario, mezzo secolo di assistenza in un contesto in continuo cambiamento della compagnia spesso è riuscita a farsi promotrice**, grazie a percorsi di innovazione e soluzioni a prova di futuro.

Europ Assistance è in grado di intervenire in più di 200 Paesi sia nel quotidiano che nelle situazioni di emergenza, con servizi di assistenza personalizzati e coperture assicurative per **i Viaggi, l’Auto, la Salute e la Casa&Famiglia**. Forte di una centrale operativa attiva 24h, un network di assistenza di oltre 425.000 centri nel mondo e un’equipe medica Europ Assistance è sinonimo di sicurezza e tranquillità perché è al fianco dei suoi clienti sempre e ovunque.

In Italia ha chiuso l’esercizio 2017 con un fatturato di 350 milioni di euro, conta uno staff di oltre 900 persone e più di 10.300 centri di assistenza.

Il pay off “you live we care” traduce chiaramente la mission del Gruppo che vuole fornire una risposta concreta in tutte le circostanze della vita e diventare il punto di riferimento per tutti i bisogni della famiglia. Vicinanza, attenzione, servizio e disponibilità sono i suoi primari impegni, oggi sempre più spesso concretizzati attraverso lo sviluppo di una nuova generazione di servizi di assistenza personalizzati: i “Care Services”.