

Prémio Best Insurance Project do IDC Digital Awards

“Maria” da Fidelidade distinguida pela inovação

Tecnologia da Fidelidade baseada em Inteligência Artificial, permite uma resposta com maior eficiência e rapidez às necessidades dos clientes

Lisboa, 16 de dezembro de 2021. O speech bot MARIA, desenvolvido pelo Centro de Advanced Analytics da Fidelidade e a Fidelidade Assistance, foi uma vez mais premiado, desta vez com o Best Insurance Project do IDC Digital Awards, na categoria Digital Industry Awards.

O speech bot MARIA distinguiu-se, em particular, pelo seu elevado grau de inovação que, assente na Inteligência Artificial, permite responder com maior eficiência e rapidez às necessidades dos clientes da Companhia

Para Ricardo Gonçalves, responsável pelo Centro de Advanced Analytics da Fidelidade, “a atribuição de mais um Prémio à MARIA reconhece o forte investimento em inovação que a Companhia tem vindo a fazer na área da inteligência artificial desenvolvendo soluções cada vez mais inovadoras e que nos possibilitam simultaneamente apoiar e responder com maior celeridade junto dos nossos clientes às suas necessidades”.

Desenvolvida integralmente pelas equipas internas, da Fidelidade Assistance e do Centro de Advanced Analytics, com recurso à tecnologia de Natural Language Processing, com a ajuda de Cloud Technology, a MARIA desempenha funções no Contact Center da Fidelidade Assistance, permitindo que mais clientes sejam atendidos por hora. No momento em que um cliente liga para a linha de assistência da Fidelidade Assistance pode ser prontamente atendido pela MARIA. Todo o contacto é contextualizado e o cliente é identificado automaticamente através da sua apólice e de um conjunto de outras informações que permitem proporcionar uma interação perfeita.

Para falar, a MARIA escreve as mensagens em texto e pede aos Cognitive Services que lhes dê voz. Para entender o que o cliente diz, usa o mesmo processo, só que ao contrário. A voz é enviada para os Cognitive Services, os quais reencaminham depois a mensagem em texto para a MARIA. Para tomar decisões, a MARIA usa um orquestrador de fluxo, desenvolvido pelo Grupo Fidelidade, que interpreta as mensagens do cliente. Permitido responder a um maior número de pedidos dos clientes, com tempos de espera reduzidos baixos, esta tecnologia tem capacidade para identificar palavras-chave e sugerir as respostas adequadas a cada cenário, ajudando assim a providenciar a assistência de que os clientes necessitam.

O Portugal Digital Awards é uma iniciativa conjunta da IDC e da Axians, que reconhece a excelência de organizações, suas equipas e líderes empresariais que, com visão e audácia,

conduzem à transformação digital dos seus negócios, processos, produtos ou serviços e, consequentemente, da sociedade como a conhecemos.

Sobre a Fidelidade

Fundada em 1808, a Fidelidade é a seguradora líder de mercado em Portugal, nos ramos vida e não vida, com uma quota de 28% em 2020, estando presente em Angola, Cabo Verde, Moçambique, Espanha, França, Macau, Perú, Bolívia, Paraguai e Chile. A agência de notação Fitch classificou a Fidelidade com a avaliação ('rating') "A -stable (IDR)" e "A stable (IFS)", notação das mais elevadas no panorama empresarial nacional, destacando a elevada capitalização da Companhia, nomeadamente, o rácio de solvência e a solidez da sua carteira de investimentos.

Com 2,3 milhões de clientes em Portugal e mais de 7 milhões em todo o mundo, a Fidelidade conduz a sua atividade com uma estratégia de "Customer Centric Approach" e, através de uma rede de distribuição e canais de elevada dimensão e capilaridade, garante aos consumidores, uma experiência integrada e personalizada, independentemente do canal utilizado.

A Fidelidade é guiada por valores que a definem desde sempre: experiência, inovação, superação e proximidade e, já este ano, foi reeleita Escolha do Consumidor na categoria de "Seguradoras", "Marca de Confiança" e Seguradora mais Reputada em Portugal.

Apoiar o desenvolvimento e a construção de uma sociedade sustentável é parte essencial da sua política de Responsabilidade Social, que é consubstanciada no Programa Fidelidade Comunidade, que distingue entidades que trabalham nas áreas do envelhecimento, prevenção em saúde e inclusão de pessoas com deficiência ou incapacidade.

www.fidelidade.pt