

Com recurso à Inteligência Artificial
Fidelidade cria Speechbot MARIA

Speechbot MARIA permite responder de forma inovadora e com maior eficiência e rapidez a necessidades de clientes

Lisboa, 13 de abril de 2021. A Fidelidade criou o speechbot MARIA, que exclusivamente dotada de Inteligência Artificial, permite responder com maior eficiência e rapidez às necessidades dos clientes da Companhia.

Desenvolvida integralmente por equipas internas – Fidelidade Assistência e Centro de Advanced Analytics – com recurso à tecnologia Natural Language Processing, com a ajuda de Cloud Technology, MARIA desempenha atualmente funções no Contact Center da Fidelidade Assistência, 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 outras informações que permitem proporcionar uma interação perfeita.

Para falar, 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, MARIA usa um orquestrador de fluxo, desenvolvido pelo Grupo Fidelidade, que interpreta as mensagens do cliente. 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.

Atualmente, MARIA já consegue atender clientes sozinha sem supervisão e embora o seu trabalho seja monitorizado de forma a corrigir erros, o seu atendimento tem sido reconhecido pelos clientes que se mostram muito satisfeitos com o mesmo e tem permitido responder a um maior número de pedidos dos clientes, com tempos de espera baixos.

O speechbot MARIA reforça o investimento contínuo da Fidelidade na inovação e no desenvolvimento de recursos e soluções inovadoras e abrangentes, que possam dar resposta às necessidades dos clientes, especialmente em momentos de crise, como, por exemplo, os resultantes de fenómenos atmosféricos atípicos que geram sempre um número muito elevado de contactos e pedidos de assistência.

Sobre a Fidelidade

A Fidelidade é a seguradora líder de mercado em Portugal, tanto no ramo vida como não vida, registando atualmente uma quota de mercado de cerca de 30,7%. A companhia está presente nos vários segmentos de negócio da atividade seguradora e beneficia da maior rede em Portugal, marcando presença em vários países, nomeadamente Angola, Cabo Verde, Moçambique, Espanha, França, Macau, Perú, Bolívia, Paraguai e Chile.

A Fidelidade atua com base numa estratégia definida e continuada de “Customer Centric Approach”, onde os clientes estão efetivamente em primeiro lugar. O facto de dar uma importância crucial à qualidade do serviço que presta e à oferta abrangente e inovadora que oferece fazem da Fidelidade uma das seguradoras mais premiadas em Portugal, bem como internacionalmente. Em 2014, a Fidelidade foi distinguida pela “Efma Accenture Innovation Awards”, na categoria de “sustainable business”, com o seu projeto ‘WeCare’, que tem como objetivo apoiar a correta reinserção de pessoas que foram vítimas de acidentes graves que puseram em causa a sua reintegração física, económica e social.

www.fidelidade.pt