

A photograph of a man and a woman sitting at a desk, looking at a laptop screen. The man is wearing glasses and a blue shirt, and the woman is wearing a yellow top. They appear to be in a collaborative work environment.

Seguro

Grupo Ageas Portugal

One IT Contact Center as a Service uma plataforma omnicanal

DESAFIOS

Tudo começou em 2016 no contexto da aquisição da AXA Portugal pelo Grupo Ageas. Foi definido um período de transição de 18 meses para criar uma operação da Ageas que fosse totalmente independente do perímetro regional e local da AXA.

Na altura, surgiu a necessidade de implementar uma nova plataforma de *contact center* que mantivesse a operacionalidade do serviço ao cliente, garantisse uma simples e suave transição entre plataformas para outra e permitisse transformar a experiência de atendimento ao cliente, com a possibilidade de incorporar, no futuro, inteligência artificial e *advanced analytics* em contexto de negócio.

“ A partir de agora, a Ageas Seguros e a Seguro Directo podem adotar novas tecnologias, como a *contact automation*, *advanced analytics* e *artificial intelligence*, nomeadamente os *Bots*. ”

Paulo Ferreira,
Diretor Executivo da Axians Portugal

TECNOLOGIA

Foi implementada a solução da Axians One IT *Contact Center as a Service*, um sistema totalmente integrado com novos canais, como redes sociais e vídeo, que permite uma visão unificada do consumidor, através de todos os canais de comunicação disponíveis.

Desta forma, com a utilização de uma plataforma omnicanal, foi possível recriar a experiência do cliente Ageas Seguros e Seguro Directo, independentemente do canal utilizado. Mais concretamente, foi adotada uma plataforma *cloud* flexível, e baseada no consumo, adaptada ao ritmo de crescimento do negócio da Ageas. Isto agilizou a simplificação dos processos de suporte interno, unificando todo o processo de contacto com o cliente numa única consola, independentemente do canal seleccionado e mantendo todo o contexto e histórico.

Uma experiência consistente no contacto independente do canal de comunicação utilizado (chat, e-mail, voz, vídeo, redes sociais), flexibilidade e escalabilidade adequadas ao crescimento do negócio num modelo *pay-per-use* e facilidade de integração com aplicações de negócio, foram argumentos tecnológicos decisivos na adoção.



RESULTADOS

O melhor resultado possível é sempre uma melhoria nos índices de satisfação do serviço ao cliente. Isto assegurou um impacto positivo no negócio das duas empresas, Ageas Seguros e Seguro Directo.

Com esta solução tecnológica plenamente implementada, as duas marcas estão preparadas para adotar a muito breve prazo novas tecnologias *contact automation*, *advanced analytics* e *artificial intelligence*, prosseguindo no seu roadmap tecnológico de futuro, mais uma vez ao serviço da melhoria da satisfação dos seus clientes.

De notar que a metodologia utilizada e a elevada motivação das equipas envolvidas foram claramente, e como esperado, dois dos principais fatores que contribuíram para o sucesso final do projeto em tempo recorde.

CONTACTO AXIANS:

Ricardo Soares | ricardo.soares@axians.com

axians.pt

// O nosso objetivo era o de procurar uma solução avançada e um parceiro com fortes referências no mercado financeiro e com capacidade demonstrada de integração de tecnologias de *contact center* ao negócio da Ageas Seguros e da Seguro Directo, capaz de se comprometer com prazos de implementação e de go-live altamente exigentes. Sem dúvida que a Axians provou ser o parceiro capaz de concretizar este exigente desafio. //

Eduardo Caria,
Diretor da Seguro Directo

Ageas Seguros

A missão da Ageas é a de ser uma seguradora reconhecida pela sua capacidade de agregar valor sustentado, conseguindo antecipar e superar as necessidades de clientes, parceiros, funcionários e das comunidades onde atua, proporcionando uma experiência emocional e significativa de seguro na vida das pessoas.

Seguro Directo

A Seguro Directo é uma marca de seguros, especializada em seguro automóvel, com os melhores profissionais do setor e um claro segredo de sucesso: qualidade de serviço a um preço competitivo. É por isso que é considerada a escolha inteligente no que diz respeito a seguro automóvel, pois permite aos seus clientes terem a cobertura de que necessitam, mas sem pagar muito por isso.