

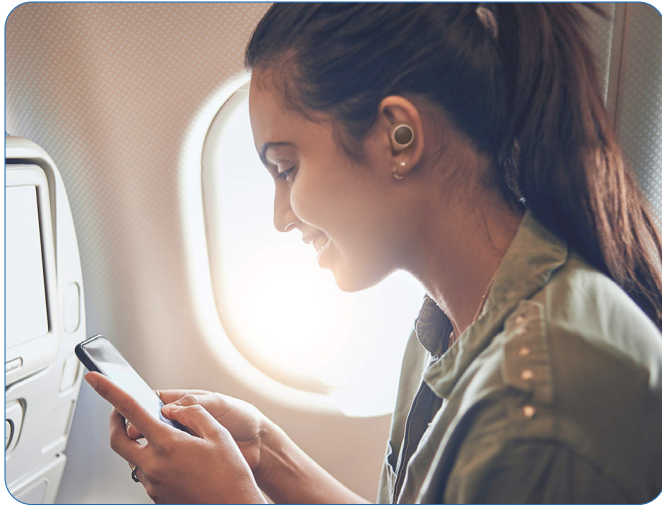


L'assicurazione è smart con **Elisa**

Europ Assistance ha scelto di migliorare il customer journey dei propri utenti con risposte immediate alla maggior parte delle loro domande sui prodotti assicurativi, grazie alla knowledge base di **Responsa** e **Elisa**, un chatbot intelligente e gentile.



RES | PON | SA



Il **Gruppo Europ Assistance** è tra i leader mondiali nell'assistenza privata. Fondato a Parigi nel 1963, è specializzato nell'offerta di assicurazioni viaggi, auto, salute, casa e famiglia.

La gamma di prodotti integra coperture assicurative e servizi specifici, sia per situazioni di emergenza che per la vita di tutti i giorni.

● Obiettivi

Europ Assistance aveva la necessità di ridurre il numero di richieste frequenti al Servizio Clienti, sostituendo il primo livello di assistenza con una **modalità self-service** e strutturando un **servizio di customer care online** che coprisse gli orari extra-lavorativi. Inoltre, voleva aumentare il tasso di conversione dell'eCommerce.

● Dove intervenire

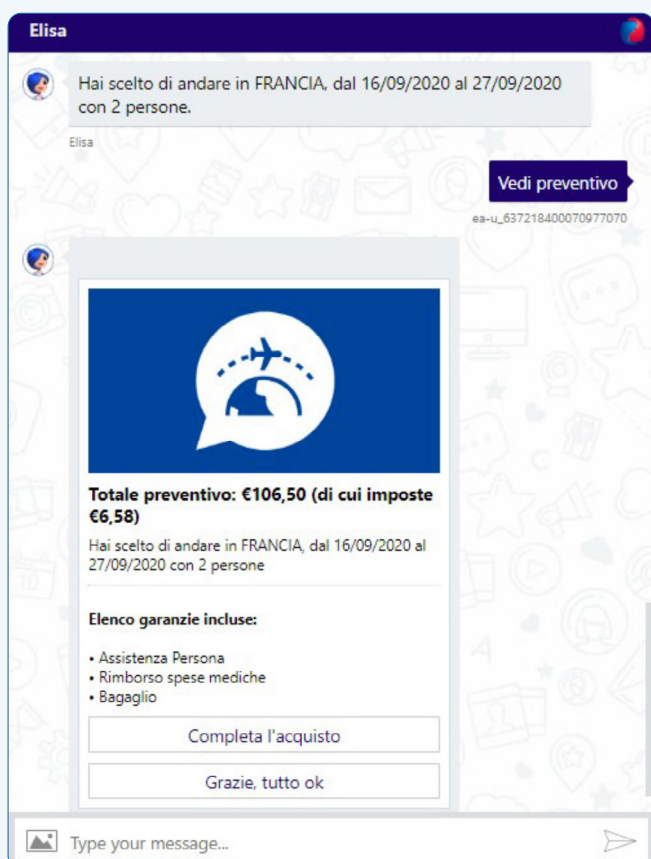
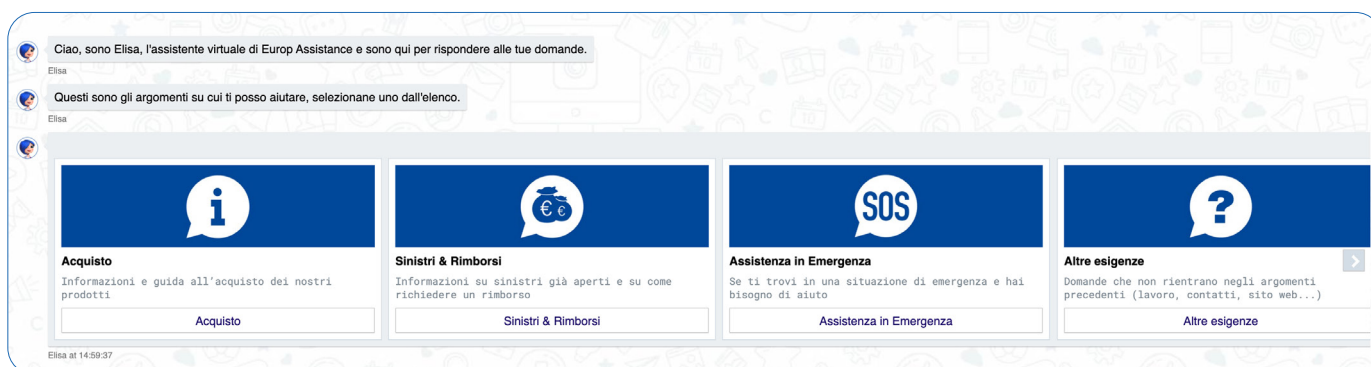
- Nelle fasce orarie extra: weekend e fascia notturna 18.00 - 8.00
- Elevato traffico inbound e conseguenti lunghi tempi di risposta
- Ridurre l'impegno di personale Customer Care per attività di basso livello

● La soluzione per Europ Assistance

Il ChatBot Elisa indirizza l'utente verso la soluzione al suo bisogno. L'utente può fare domande in linguaggio naturale che Elisa è in grado di interpretare, grazie al suo motore di ricerca semantico; con gli algoritmi di machine learning, **Elisa migliora e impara ogni giorno**. Attraverso il sito e Facebook Messenger, il ChatBot può rispondere ai clienti che necessitano di assistenza stradale, informazioni sui prodotti assicurativi o vogliono acquistare una polizza, con vari sistemi di pagamento. Insieme ad Elisa, Europ Assistance ha potuto **ridurre il volume di richieste gestite dal Servizio Clienti** e aumentare le vendite di polizze assicurative, integrando il servizio di preventivazione all'interno del ChatBot: questo ha portato a un significativo **aumento del tasso di conversione**.

User Experience: intuitiva ed immediata

Una UX intuitiva genera fiducia: attraverso un carosello di icone l'utente intuisce immediatamente come Elisa lo possa supportare. Una volta selezionata la categoria di interesse, il chatbot canalizza la conversazione sul percorso più rapido per soddisfare la richiesta.

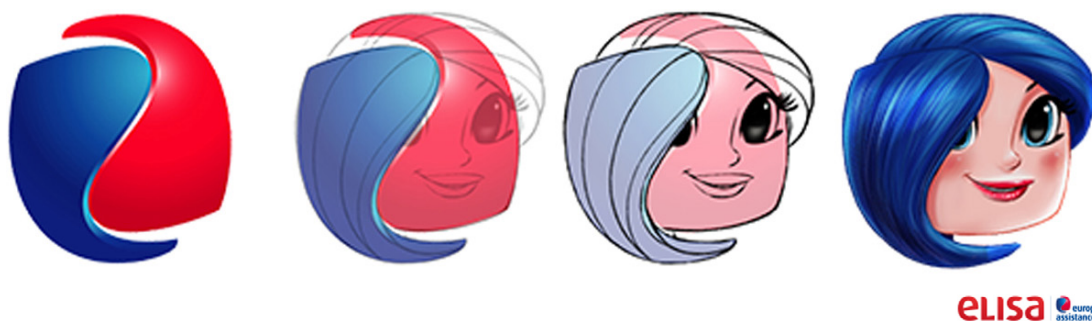


Il Conversational Commerce è già arrivato

Elisa ingaggia il potenziale cliente direttamente verso il processo di acquisto, proprio come uno store clerk che al nostro ingresso nel negozio ci saluta e chiede di cosa abbiamo bisogno. Con Elisa, l'utente può infatti godere di un supporto costante, una guida presente 24/7 che lo può affiancare nell'acquisto di una determinata polizza assicurativa senza mai uscire dalla chat. Grazie all'intelligenza artificiale, un risparmio di tempo importante ed una minore difficoltà percepita dall'utente, le conversioni si incrementano immediatamente.

● L'assistente virtuale è il tuo brand

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. Il tutto è stato ottenuto partendo da una base: il logo di Europ Assistance, che ha subito un processo di "umanizzazione".





Chatbot

Un Assistente Virtuale per il Customer Care e la Shopping Experience di nuova generazione, dotato di avanzati algoritmi di AI e integrabile con i sistemi legacy.



Live Chat

In base al verificarsi di una serie di predeterminate condizioni, il ChatBot può passare la conversazione a un agente umano, ottimizzando il servizio di assistenza.



Dashboard

Un pannello di amministrazione semplice e intuitivo attraverso cui gestire in autonomia la Knowledge Base e il ChatBot, oltre a poter accedere a statistiche e metriche.



Ticketing

Servizio di assistenza immediata a portata di click: nel caso in cui la ricerca in Knowledge Base non generi risultati, l'utente può aprire un ticket di assistenza.



Knowledge base

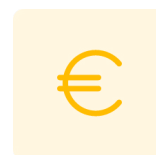
Una base di conoscenza intelligente e aggiornata che sfrutta un avanzato motore di ricerca semantico per dare un accesso facile e istantaneo 24/7 alle informazioni.

L'Intelligenza Artificiale al servizio della customer experience di clienti e dipendenti, per ridurre i costi e aumentare le vendite.

Un **Chatbot Omnicanale** disponibile sui touchpoint digitali più innovativi, dagli **Smart Speaker** a **WhatsApp**, per sfruttare le opportunità delle interfacce conversazionali e vocali, integrato con Knowledge Base, sistemi di Escalation, CRM, per una vera personalizzazione.



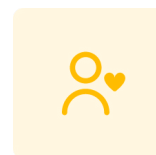
Riduci il traffico
in-bound



Risparmia tempo
e abbassa i costi



Raccogli insights su
prospect e clienti



Clienti più
soddisfatti