

## Ecco 'Elisa', l'IA di Europ Assistance a servizio delle persone

notizia pubblicata 12 Dicembre 2018 alle ore 12:44 nella categoria Assicurazioni

---



Europ Assistance saluta la 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.

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. [comunicato stampa integrale in allegato]

Scopri Elisa su: [www.europassistance.it/promozioni-partnership/elisa](http://www.europassistance.it/promozioni-partnership/elisa)