

# CA Seguros proporciona um atendimento inovador e eficiente.



A CA Seguros, Seguradora Não Vida do Grupo Crédito Agrícola, tem sido um pilar de segurança e proteção para associados e clientes

CA desde 1994. Disponibiliza soluções de seguros adaptadas a diversas necessidades, abrangendo os vários tipos de clientes desde os particulares até aos empresários e empresas.

## A melhoria contínua

Com mais de 400 mil clientes segurados, a CA Seguros estava empenhada em aprimorar ainda mais o atendimento aos clientes, através de respostas mais rápidas e efetivas. Por outro lado, havia a necessidade de, no balcão, automatizar o processo de pesquisa de ofertas de seguros para cada cliente por parte do comercial. Era ainda necessário dinamizar o canal WhatsApp, com uma maior interação entre o cliente final e a CA Seguros.

## A solução inovadora

Para enfrentar esses desafios, foi implementada a solução AI Assistant do MEO Empresas nas mais de 600 Agências Crédito Agrícola, onde os seguros são comercializados, e no canal do WhatsApp da CA Seguros.

Esta solução consiste num assistente virtual de conversação com base em Inteligência Artificial (AI) que utiliza a linguagem humana para comunicar com humanos, através de texto ou com texto convertido para voz.

## Resultados positivos

Com a implementação da AI Assistant, os colaboradores agora dispõem de uma ferramenta digital nas Agências proporcionando a melhor oferta

de seguros personalizada para atender às necessidades específicas de cada cliente, tornando a experiência na Agência mais ágil e satisfatória.

Por exemplo, durante o processo de venda de seguro, os colaboradores podem aceder ao assistente virtual e verificar a elegibilidade de um cliente para uma oferta específica previamente parametrizada. Com isto, os processos de venda são mais eficientes e as respostas aos clientes são mais rápidas e personalizadas.

No canal WhatsApp os clientes podem agora interagir com um assistente virtual, esclarecer dúvidas sobre os seus contratos e seguros, realizar o upload e download de documentos relevantes, proporcionando maior comodidade e facilidade.

## Principais benefícios

- Atendimento mais eficiente, disponibilizando um serviço de qualidade superior e tratamento rápido e eficaz das informações.
- Aumento da produtividade dos colaboradores, proporcionando uma melhor experiência e maior satisfação dos clientes.
- Portal web para uma fácil gestão da solução.