



Groupama

COMUNICAT DE PRESĂ

Groupama lansează chatbot-ul Amelie, un asistent virtual pentru clienții companiei

București, 16 noiembrie 2021 – Groupama, unul dintre liderii pieței de asigurări din România, extinde modalitățile de contact și relaționare cu clienții printr-un asistent virtual, disponibil permanent pe site-ul companiei. Amelie este dezvoltată pe tehnologia conversațională de la DRUID și răspunde la întrebările clienților sau vizitatorilor site-ului Groupama, indiferent de oră sau zi.

Chatbot-ul Amelie poate oferi informații utile despre principalele categorii de produse din portofoliul Groupama – Auto, Călătorii, Proprietăți și bunuri, Viață sau Sănătate. Clienții pot afla mai multe detalii despre modul în care aceste produse pot fi achiziționate, care sunt procedurile de avizare a daunelor și documentele necesare, termenele de soluționare sau detalii ce țin de asistența de urgență.

Informațiile sunt actualizate permanent, clienții având opțiunea de a adresa întrebări libere sau de a parcurge în mod ghidat sugestiile de subiecte oferite de Amelie. În prima săptămână de la lansare, Amelie a înregistrat peste 1000 de interacțiuni.

Groupama a mai dezvoltat anterior, alături de DRUID, și chatbot-ul intern, Ioana, creat pentru a le oferi angajaților informații la zi despre procesele interne, măsuri specifice în contextul pandemiei de Covid-19 și alte indicații utile.

Despre Groupama:

Groupama, lider pe piața de asigurări din România, este recunoscut pentru calitatea serviciilor și soluțiile flexibile de asigurare oferite celor peste 1 million de clienți individuali și peste 80,000 de companii. Parte a unui grup internațional de asigurări și servicii financiare, mutualist și cu o istorie de peste 100 de ani, cu 32.600 de angajați deservind peste 13 milioane de clienți la nivel global, Groupama își orientează strategia de dezvoltare în jurul celui mai important partener al său, clientul, pentru care dezvoltă produse și servicii simple și flexibile, adaptabile nevoilor acestuia, care să îi asigure continuitatea planurilor atunci când apar evenimente neprevăzute. Mai multe informații pe www.groupama.ro.

Contact Groupama : Oana Bica / 0752 067 295 / oana.bica@groupama.ro



Groupama

Despre DRUID:

DRUID (<http://www.druidai.com>) este lider global în automatizare conversațională AI. Platforma fără cod a DRUID le permite companiilor să automatizeze comunicarea cu clienții și angajații lor cu ajutorul asistenților AI virtuali. Datorită celor 500 abilități de conversație predefinite și a conectorului cu roboți UiPath nativ, DRUID susține implementări de 3-5 ori mai rapide. DRUID este disponibil în orice scenariu de implementare și oferă suport pentru conversații în orice limbă și pe orice canal digital.