

PUBLIREPORTAGEM

MAPFRE ASISTENCIA, o parceiro certo para as empresas que procuram inovação na interação com o cliente.

MAPFRE ASISTENCIA lançou no início de 2019 um serviço de assistência automóvel totalmente digitalizado.

Até este momento, todo o processo de assistência em estrada tem sido caracterizado por não possuir qualquer tipo de acompanhamento informativo. Graças a um foco prioritário na experiência do cliente, a MAPFRE ASISTENCIA, no início de 2019, lançou o myAssistance, um serviço inovador, 100% digital que vai revolucionar em muito o serviço de assistência em viagem aos veículos. Este serviço mais recente da MAPFRE ASISTENCIA procura envolver o segurado num processo de assistência digital, rápido, fácil e intuitivo, desde que o veículo fica imobilizado por avaria ou acidente, até à conclusão da assistência, acompanhando o segurado a todo o momento, proporcionando informação contínua da situação do processo de maneira a que se sinta a proximidade e a ajuda da seguradora.

Em resumo, o início de todo o processo de assistência começa quando o segurado contacta a MAPFRE ASISTENCIA a reportar a avaria ou acidente do carro e consequentemente é aberto o processo na seguradora. O processo é constituído por quatro fases: 1. Geolocalização – no caso do segurado desconhecer com exatidão onde se encontra, este poderá ser geolocalizado através de um envio de um SMS com um link personalizado; 2. Acompanhamento – o utilizador pode rastrear o reboque no mapa em tempo real com as

informações permanentes sobre o tempo estimado de chegada do reboque; 3. Multi-canal – O utilizador vai conseguir comunicar com a MAPFRE ASISTENCIA a qualquer momento, por telefone ou chat e 4. Questionário de satisfação – quando a assistência é concluída o utilizador pode avaliar o serviço. Os resultados serão obtidos em tempo real.

O myAssistance, exalta a experiência do cliente e é o melhor e mais inovador serviço de assistência automóvel que se encontra ao dispor dos segurados da MAPFRE SEGUROS caso necessitem de uma assistência automóvel. Desde o início do ano e até junho de 2019, já foram feitos mais de 30 mil serviços com recurso a este serviço. As respostas do questionário de satisfação têm sido muito positivas por parte dos segurados, sobretudo devido à fácil utilização e à velocidade do processo.

Esta ferramenta foi desenvolvida na base das PWE – Progressive Web Applications – onde o cliente consegue utilizar o serviço sem precisar descarregar nenhuma APP.

Além desta solução, os segurados da MAPFRE SEGUROS têm à sua disposição a app Maiassist para a solicitação de qualquer assistência ao automóvel que seja necessária, sem necessidade de fazer qualquer chamada.

