Europ Assistance digitalizza l'assistenza stradale partendo dall'Italia

Europ Assistance ha lanciato il primo servizio di Assistenza stradale completamente digitale che permette di richiedere soccorso in modo immediato, utilizzando il proprio dispositivo mobile.
Alla tradizionale telefonata gestita da un operatore della centrale operativa si affiancano infatti due nuovi strumenti: un **chatbot**, disponibile attraverso Facebook Messenger e un assistente virtuale che, grazie a una tecnologia di riconoscimento del linguaggio naturale, segue il Cliente fino ad arrivare alla risoluzione del problema; l'assistente virtuale è inoltre dotato della capacità di comprendere quando è necessario passare la telefonata ad un operatore reale, collaborando ad uno smistamento più razionale delle richieste.
Questi strumenti si uniscono a quello già in uso, la web app, e hanno tutti e tre il vantaggio di poter essere usate via web e di non richiedere il preventivo download di app native dedicate, in un'ottica di semplificazione del processo.
Fabio Carsenzuola, Chief Operating Officer di Europe Assistance spiega: "La nuova Digital Roadside Assistance permette di geolocalizzare in maniera precisa e immediata l'automobilista in panne, offrendo una risposta rapida ed efficace in situazioni in cui è necessario agire nel minor tempo possibile e garantendogli la possibilità di rimettersi in viaggio in condizioni di completa sicurezza. Inoltre, un servizio di tracking del carro attrezzi permette al Cliente di visualizzare il percorso di avvicinamento del mezzo di soccorso, migliorando quindi la customer experience in ogni sua fase, anche nel momento dell'attesa".
Il servizio, **lanciato in Italia** come primo Paese, sarà reso disponibile dal Gruppo già nel corso del 2017 anche per i principali business partner internazionali di Europ Assistance.