

CONFERÊNCIA INTERNACIONAL APCC 2019 | 3 de junho de 2019 | Centro de Congressos do Estoril

CONTACT CENTERS PORTUGAL: **A Cornerstone of the Economy**

apcc
associação
portuguesa de
contact centers

Zurich HelpPoint: inovação ao serviço do Cliente

António Bico, CEO do Grupo Zurich em Portugal


ZURICH[®]

CONTACT CENTERS PORTUGAL: A Cornerstone of the Economy

O que é o Zurich HelpPoint?



É uma plataforma de interação com a Zurich.

É um dos principais pontos de contacto com a Zurich, 24h/ dia, 7 dias /semana e 365 dias /ano.

É uma Equipa Zurich.



Originalmente, o **Zurich HelpPoint** foi criado como estrutura de assistência ao Cliente, de onde sobressaía a Assistência em Viagem. A estrutura foi evoluindo e, hoje em dia, as nossas pessoas interagem com diversos públicos: Clientes, Parceiros de negócio (os Agentes e os Corretores) e Prestadores de Serviços.

CONTACT CENTERS PORTUGAL: A Cornerstone of the Economy

Quem nos contacta?



Clientes



Agentes

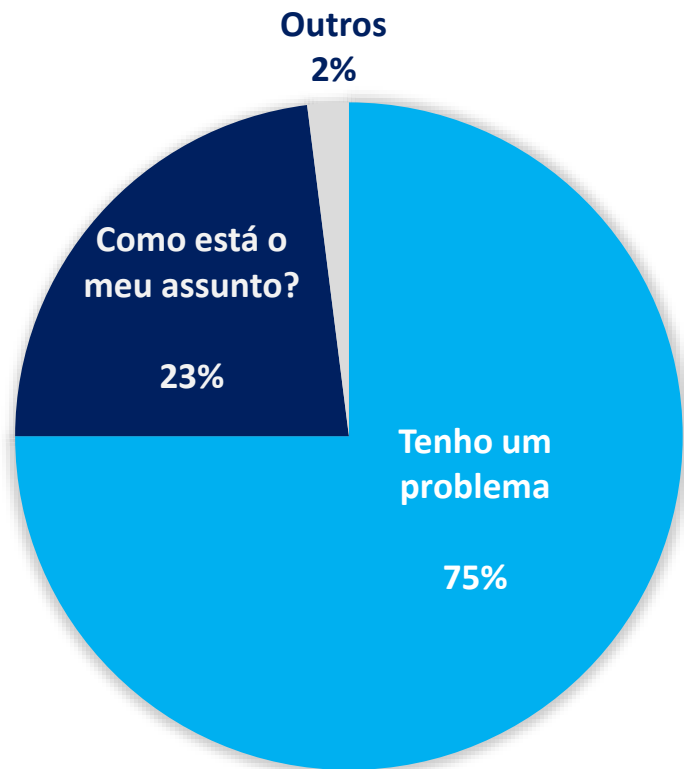


Prestadores



CONTACT CENTERS PORTUGAL: A Cornerstone of the Economy

Porque nos contactam?



ASSISTÊNCIAS



Acidentes na estrada



Inundações em casa



CONTACT CENTERS PORTUGAL: A Cornerstone of the Economy

Os nossos Serviços mais solicitados



Os
Serviços
mais
solicitados



Reboque



Repatriamentos (Pessoas e Bens)



Viatura de Substituição



Envio de técnicos ao Lar



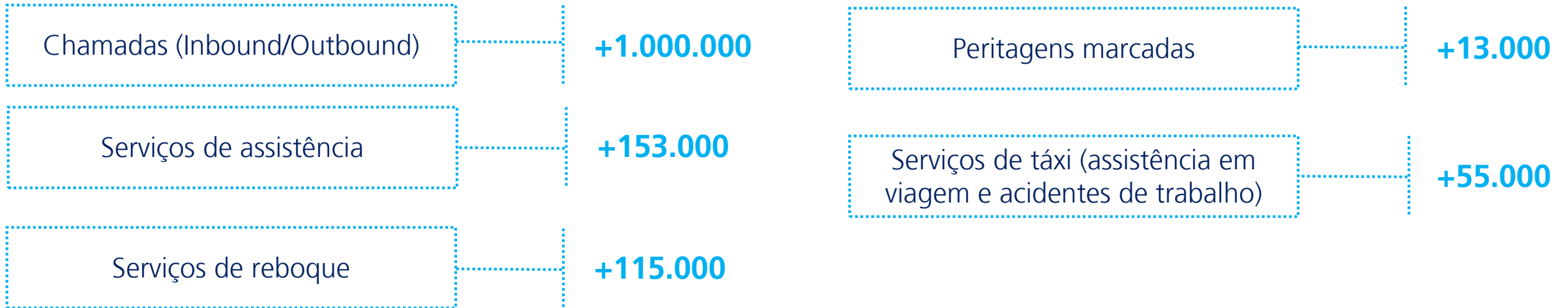
Táxi



Ambulâncias

CONTACT CENTERS PORTUGAL: A Cornerstone of the Economy

2018 em números



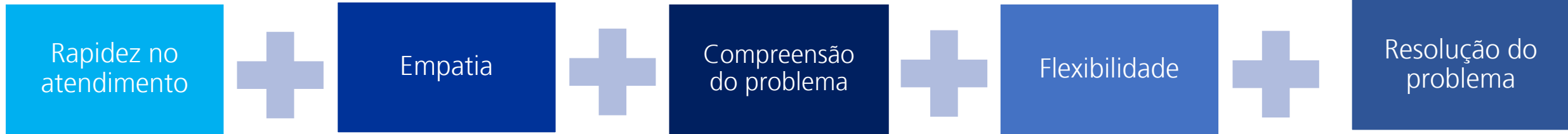
CONTACT CENTERS PORTUGAL: A Cornerstone of the Economy

Os nossos prestadores nacionais e internacionais

- +300 Reboques
- +150 Táxis
- Cruz Vermelha
- Bombeiros
- *Rent-a-Cars*
- Agências de viagens
- Hospitais & Clínicas
- Ordem de Enfermeiros
- Empresas de segurança privada
- Correspondentes internacionais
- Empresas de assistência Zurich (Suíça, Austrália e Canadá)
- Empresas de assistência ao Lar

CONTACT CENTERS PORTUGAL: A Cornerstone of the Economy

Os elementos chave do contacto



Satisfação do Cliente

CONTACT CENTERS PORTUGAL: A Cornerstone of the Economy

O que está a mudar?



O Cliente mais exigente

- Rapidez
- Transparência
- Eficiência
- Excelência
- Melhor proteção
- Simplicidade
- Comodidade
- Experiência diferenciadora e notável.



O Setor Segurador em profunda transformação

- Transformação digital
- A Internet of Things (IoT)
- Big Data Analytics
- Telemática
- BigTech e InsurTech
- Globalização
- Os riscos cibernéticos
- As alterações climáticas, a demografia ou o aumento da esperança média de vida.



CONTACT CENTERS PORTUGAL: A Cornerstone of the Economy

Como estamos a liderar a inovação no serviço ao Cliente?

Robótica

- Aumento da eficiência
- Melhor serviço
- Eliminação do erro humano

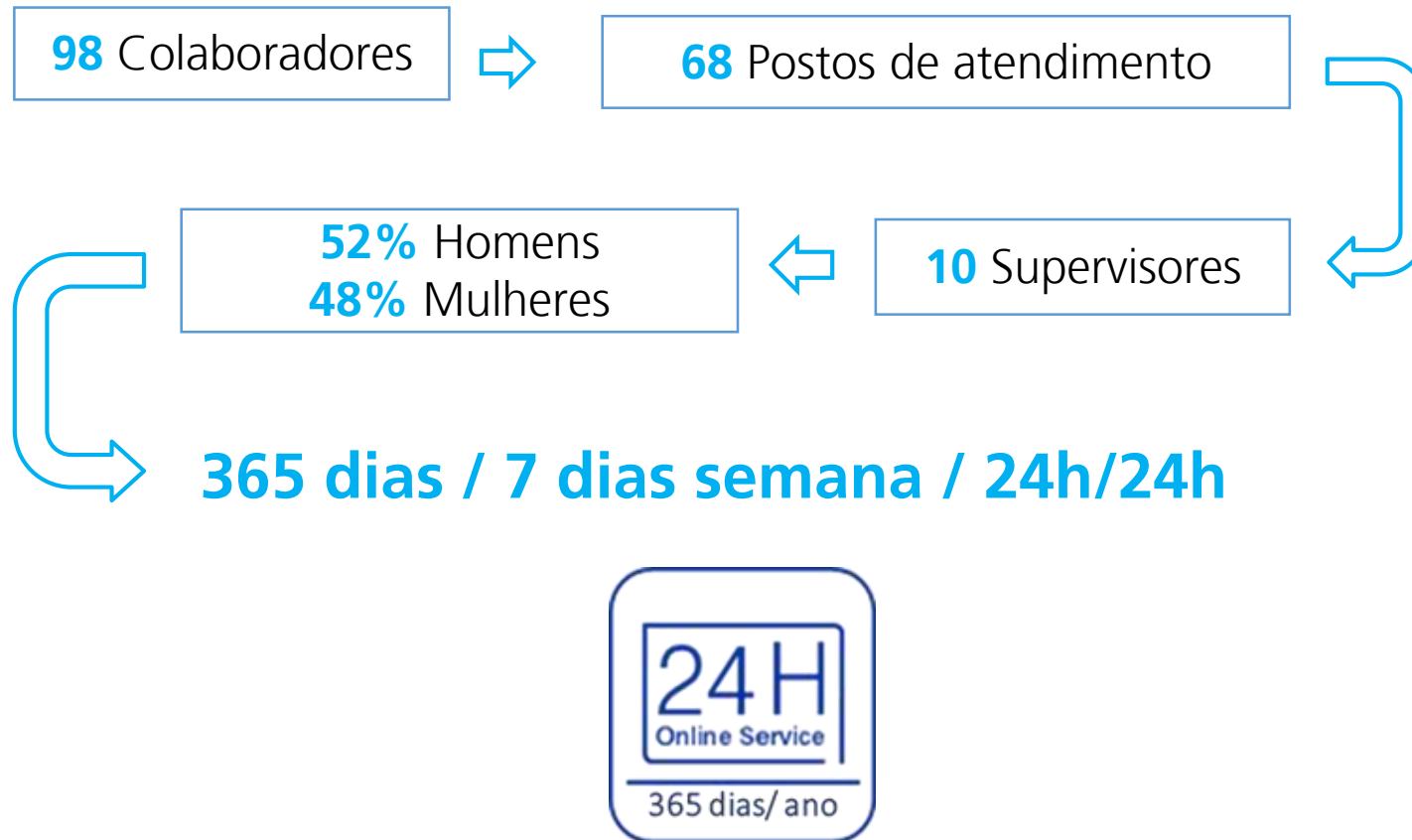
Geo-localização

- Maior rapidez na resposta
- Informação detalhada
- Transparência



CONTACT CENTERS PORTUGAL: A Cornerstone of the Economy

A nossa equipa



CONTACT CENTERS PORTUGAL: A Cornerstone of the Economy

Como desenvolvemos a Equipa?



CONTACT CENTERS PORTUGAL:
A Cornerstone of the Economy

Obrigado pela
Vossa atenção