

A instituição lança a atendente virtual Ana, um serviço rápido e inovador para os participantes, disponível 24 horas por dia

Acompanhando as tendências de mercado na busca por oferecer o melhor atendimento aos seus usuários, a Funcesp, entidade fechada de previdência complementar, está investindo na digitalização do seu atendimento com foco em agilizar e modernizar o contato com os participantes. Desta forma, agora a instituição conta com mais uma integrante em seu time de atendimento: a **assistente virtual Ana**, que foi lançada no início de março e já está disponível para tirar dúvidas através do chat do portal da Funcesp, 24 horas por dia, 7 dias por semana e sem fila de espera.

“Houve toda uma preocupação com os usuários durante o desenvolvimento da ‘Ana’, pois entendemos que temos um relacionamento de longo prazo que vai além de apenas oferecer produtos, mas também ajudar os participantes a utilizarem da melhor forma possível os serviços oferecidos pela instituição”, afirma Marcia Locachevic, gerente executiva de Marketing e Relacionamento da Funcesp.

Com atendimento informativo, empático e de fácil usabilidade, a ‘Ana’ é mais do que um chat, é uma extensão da Funcesp, e foi desenvolvida pela empresa de tecnologia Plusoft exclusivamente pensando nas necessidades da instituição. “Realizamos o mapeamento de todos os assuntos tratados na área de atendimento e identificamos as intenções e os diferentes perfis dos participantes da entidade, além de estruturar e organizar a base de conhecimento da assistente virtual com vasto conteúdo, capaz de responder as questões dos usuários da Funcesp com agilidade e precisão”, explica Marildo Matta, diretor de Inteligência Artificial da Plusoft.

Os participantes que entrarem em contato com a ‘Ana’ podem esclarecer dúvidas sobre planos de previdência, saúde e outros serviços. Tudo isso tanto no computador como na palma da mão, através do portal da Funcesp que pode ser acessado de desktops ou smartphones.

O idoso brasileiro está cada vez mais conectado à internet e as tecnologias móveis. De acordo com pesquisa realizada pelo Ericsson ConsumerLab em 2016, a inserção do smartphone nesse grupo é de 40%. O público da Funcesp tem, em média, 50 anos de idade e, seguindo essa tendência, já está engajado nas novas tecnologias. Em 2017, a entidade observou um aumento de 50% no acesso ao portal, que traz serviços online e autoatendimento, nos últimos dois anos (em relação a 2015), e somente o aplicativo de plano de saúde já conta com 19 mil usuários desde a sua implementação, em dezembro de 2016, o que caracteriza uma maior migração do participante para a internet.

Também ao longo de 2017, a instituição realizou mais de 400 mil atendimentos aos usuários, sendo 203.985 por telefone, 48.247 por e-mail, 46.302 via chat e 37.861 presenciais. “Nossa expectativa é que a ‘Ana’ continue atendendo o nosso público da melhor forma, agilizando os contatos, mas com a mesma eficiência dos demais canais”, comenta Marcia, que completa: “No setor de fundos de pensão esse serviço ainda é bastante inovador, e vem para contribuir com os participantes na busca por informações sobre seus planos”.

Sobre a Funcesp

É o maior fundo de pensão patrocinado por empresas da iniciativa privada do país, de acordo com dados da PREVIC, órgão regulador das entidades de previdência complementar. Com recursos para investimento da ordem de R\$ 28 bilhões, ocupa a quarta posição no ranking geral do setor por ativos de investimento. Possui 107 mil participantes de previdência – cerca de 15 mil ativos, 30 mil assistidos e 62 mil dependentes previdenciários – e opera uma folha de pagamento de benefícios de R\$ 1,7 bilhão anual. Atualmente, tem como patrocinadoras as seguintes empresas, para as quais administra benefícios de previdência e/ou saúde: AES Eletropaulo, AES Tietê, CESP, Grupo CPFL (CPFL Energia, CPFL Brasil, CPFL Geração, CPFL Paulista, CPFL Piratininga), CTEEP, Rio Parapanema, Elektro e EMAE e a própria entidade. A Funcesp também é referência como

operadora de saúde sem fins lucrativos, classificada pela ANS com o mais alto nível de satisfação. Atualmente, administra os planos de saúde DIGNA Saúde, PES, NOSSO Plano de Saúde e Extensive, que totalizam cerca de 80 mil vidas.

Fonte: CM Comunicação Corporativa, em 16.05.2018.