

NOTA DE PRENSA

NUEVO VOICEBOT DE ARVAL PARA LOCALIZAR EL TALLER MÁS ADECUADO

Arval sigue innovando para acompañar a sus clientes a lo largo de sus viajes y ofrecerles asesoramiento y la mejor atención, estén donde estén, y por cualquier canal de comunicación. De este espíritu nace el nuevo servicio de voicebot o chatbot de voz de Arval, que permite localizar el taller más adecuado en función de las necesidades del conductor.

El funcionamiento de este sistema es muy sencillo. El conductor solo tiene que responder a unas preguntas: “¿Podrías por favor indicarme la matrícula de tu vehículo?”, “¿Qué tipo de intervención necesitas hacer en tu vehículo: mecánica, mantenimiento, neumáticos o lunas?” y “¿En qué localidad o código postal te encuentras?”. A partir de las respuestas dadas, el sistema es capaz de priorizar el taller de la red de centros de Arval al que acudir, tras analizar el servicio requerido, la ubicación y la marca del vehículo. Una vez localizado el taller, el chatbot de voz indica la dirección en la que se encuentra y ofrece la posibilidad de enviar esos datos a un teléfono móvil por SMS, o de contactar con un agente de Arval. El sistema resuelve el proceso en 80 segundos.

Al lado de nuestros clientes, estén donde estén

El desarrollo del nuevo voicebot de Arval se suma a otros recientes desarrollos tecnológicos que permiten dar servicio a los clientes solo usando la voz. Arval ha lanzado los primeros asistentes de voz del sector, desarrollados como funcionalidades de los asistentes de voz de Amazon Alexa y Google Assistant.

Gracias a ellos, nuestros clientes pueden disfrutar de algunos de nuestros servicios usando solo su voz y en cualquier lugar, con solo decir “Alexa, abre el skill de Arval” o “Ok Google: Quiero hablar con Arval Renting”. En ese momento, el sistema se activa y responde a las peticiones de los conductores, que pueden hacer preguntas a su móvil o al coche, de forma natural. A través de este nuevo canal, nuestros clientes podrán pedirle a Alexa o a Google que les busque un taller, gasolinera o lavado de coches; resolver las dudas frecuentes acerca de su contrato de renting, desde qué servicios incluye a cómo recurrir una multa, pasando por cómo puedo solicitar una grúa; recibir información relevante, como las restricciones de acceso a las ciudades; o mantenerse informado de los últimos avances de la movilidad y el renting a través de un podcast.

Para César Estrela López, Director Global Operations & Insurance, “Arval acompaña en cualquier situación a sus clientes, también de forma digital y personalizada. Con esta nueva solución nuestros clientes tienen al alcance de su mano la localización de su taller”.

Para mayor comodidad de sus conductores y sin necesidad de realizar una llamada telefónica, Arval también ofrece la geolocalización de talleres en [este link](#) para agilizar las gestiones de localización de puntos de servicio a sus clientes.



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

For the many
journeys in life

Sobre ARVAL:

Arval está especializada en renting de vehículos de servicio completo y en nuevas soluciones de movilidad, y cuenta con 1,4 millones de vehículos financiados en todo el mundo a diciembre de 2020. Cada día, más de 7.000 empleados de Arval en 30 países, proporcionan soluciones de movilidad flexibles, fáciles y sostenibles a todos sus clientes, empresas (internacionales, grandes, medianas y pequeñas), clientes retail y particulares. Arval es miembro fundador de Element-Arval Global Alliance, líder mundial en la industria de la gestión de flotas, con más de 3 millones de vehículos en 50 países. Arval se fundó en 1989 y es una compañía del Grupo BNP Paribas. Dentro del Grupo, Arval pertenece al ámbito de la actividad de Retail Banking & Services.

En España, está presente desde el año 1996 y cuenta con más de 770 empleados. La cifra de vehículos financiados actualmente en España, es superior a 170.000 unidades (diciembre 2020) lo que la convierte en el primer operador nacional. La compañía en España cuenta con las certificaciones ISO 14001 y 39001. www.arval.es



Clara Albertí - clara.alberti@arval.es - +34 662 667 539

Sara Morán - sara.moran@arval.es - +34 911 112 421

Sobre BNP Paribas:

BNP Paribas es un banco líder en Europa de dimensión internacional. Está presente en 68 países con aproximadamente 193.000 profesionales, de los cuales 148.000 se encuentran en Europa. El Grupo mantiene posiciones clave en sus tres grandes áreas de actividad: Domestic Markets e International Financial Services (cuya red de banca minorista y servicios financieros forma parte de Retail Banking & Services), así como Corporate & Institutional Banking, que ofrece servicios a clientes corporativos e institucionales. El Grupo acompaña a sus clientes (particulares, empresarios, PYMES, grandes empresas e instituciones) para ayudarles a realizar sus proyectos prestándoles servicios de financiación, inversión, ahorro y aseguramiento. En Europa, el Grupo tiene cuatro mercados domésticos (Bélgica, Francia, Italia y Luxemburgo) y BNP Paribas Personal Finance es número uno en crédito al consumo. BNP Paribas desarrolla su modelo integrado de banca minorista en los países de la cuenca mediterránea, Turquía, Europa del Este y dispone de una importante red en la costa oeste de EE.UU. Tanto en sus actividades de Corporate & Institutional Banking como International Financial Services, BNP Paribas ocupa posiciones de liderazgo en Europa, tiene una gran presencia en América y una red sólida y con fuerte crecimiento en la región de Asia-Pacífico. www.bnpparibas.es



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

For the many
journeys in life