



Generali My Road Assistance Ψηφιακή υπηρεσία Οδικής βοήθειας & Φροντίδας Ατυχήματος από την Generali σε συνεργασία με την Europ Assistance

Δελτίο Τύπου
10.12.2018

MARKETING & COMMUNICATIONS
DEPARTMENT

Generali Hellas
Ηλία Ηλιού 35-37 & Πυθίου
11743 Αθήνα / Ελλάδα

T +30 210.8096465

www.generali.gr

Την υπηρεσία της on-line Οδικής Βοήθειας και Φροντίδας Ατυχήματος παρουσιάζει η Generali στους πελάτες της, στον κλάδο αυτοκινήτου, σε συνεργασία με την Europ Assistance. Με τη νέα υπηρεσία η Generali κάνει ένα ακόμη βήμα προς την απλή και άμεση εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων, με την αξιοποίηση έξυπνων, ψηφιακών εργαλείων.

«Ενώνουμε τις δυνάμεις μας με την Europ Assistance, προκειμένου να βελτιώσουμε την εμπειρία των πελατών μας στον κλάδο ασφάλισης αυτοκινήτου, μέσα από σύγχρονες ψηφιακές υπηρεσίες. Δεσμευόμαστε να συνεχίσουμε να αναβαθμίζουμε την εμπειρία εξυπηρέτησης των ασφαλισμένων μας, με μοναδικό στόχο να τους παρέχουμε ασφάλεια, σιγουριά και ταχύτητα ό,τι κι αν συμβεί», δηλώνει η κα **Κάκια Κεχρή, Τεχνική Διευθύντρια Γενικών Ασφαλίσεων της Generali.**

Μέσω του myassistance.generali.gr ο ασφαλισμένος έχει άμεση πρόσβαση σε Βοήθεια στο δρόμο με ένα κλικ. Συμπληρώνοντας απλώς τα προσωπικά του στοιχεία και τον αριθμό κυκλοφορίας του ασφαλισμένου οχήματος, ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να στείλει **ηλεκτρονικά την αναγγελία του ατυχήματος ή της ζημιάς** στο όχημά του, εύκολα και γρήγορα. Μέσα από ένα σύντομο οδηγό απλών ερωτήσεων ο χρήστης δηλώνει το είδος της ζημιάς του και την ακριβή του τοποθεσία. Αυτόματα ενεργοποιείται ένα σύστημα εξυπηρέτησης, ενώ ξεκινά άμεσα η αποστολή βοήθειας στο σημείο όπου βρίσκεται.

Με αυτόν τον τρόπο ο ασφαλισμένος εξοικονομεί σημαντικό χρόνο, έχοντας τη δυνατότητα **να αποφύγει** τυχόν τηλεφωνικές **αναμονές**. Επίσης, με την ψηφιακή υπηρεσία myassistance.generali.gr, απλοποιείται σημαντικά η διαδικασία αναγγελίας ζημιάς, καθώς όλα τα στοιχεία περνούν αυτόματα σε μια βάση δεδομένων, **χωρίς την ανάγκη γραφειοκρατικών διαδικασιών.**

Ένα ακόμη χαρακτηριστικό γνώρισμα της υπηρεσίας που την κάνει να ξεχωρίζει, είναι ότι απαντά σε μια βασική ανάγκη των ασφαλισμένων, να **γνωρίζουν εξαρχής τον ακριβή χρόνο μέσα στον οποίο θα καταφθάσει η Βοήθεια**. Συγκεκριμένα, με την ολοκλήρωση της διαδικασίας, η οποία διαρκεί, κατά μέσο όρο, μόλις δύο (2) λεπτά, ο πελάτης μπορεί να παρακολουθήσει στην οθόνη του κινητού του, **σε πραγματικό χρόνο, την πορεία του συνεργάτη** της Europ Assistance, καθώς θα φτάνει στο σημείο όπου βρίσκεται. Στην οθόνη **εμφανίζεται** επίσης και ο **εκτιμώμενος χρόνος άφιξης**.

«Η Europ Assistance στρατηγικός συνεργάτης του Ομίλου Generali, πάροχος των υπηρεσιών Οδικής Βοήθειας & Φροντίδας Ατυχήματος, υλοποιεί το στρατηγικό της πλάνο που έχει σαν στόχο τη συνεχή βελτίωση της επικοινωνίας με τους ασφαλισμένους, την εύστοχη πρόβλεψη και κατανόηση των αναγκών τους, στο πλαίσιο που επιβάλλει ο νέος ψηφιακός κόσμος, προσφέροντας συνεχώς καινοτόμες λύσεις και υπηρεσίες, που λύνουν δύσκολες ή αγχωτικές καταστάσεις και βελτιώνουν τη ζωή τους. Με την νέα υπηρεσία “Generali My Road Assistance” η Europ Assistance επισφραγίζει τη δυναμική



παρουσία της στον χώρο της ψηφιακής πραγματικότητας», δηλώνει ο κ. **Λεωνίδας Κορωναίος, Διευθυντής Πωλήσεων & Ανάπτυξης της Europ Assistance.**

Μετά τη σημαντική μείωση στους χρόνους ανταπόκρισης στις κλήσεις Οδικής Βοήθειας, με την επίτευξη του χρόνου ρεκόρ, 30 λεπτών, για Αθήνα και Θεσσαλονίκη, η νέα υπηρεσία αποτελεί ένα ακόμη βήμα της Generali στην ολοκληρωμένη, Smart & Simple εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων.

Ο ΟΜΙΛΟΣ GENERALI

Η Generali είναι ένας ανεξάρτητος Ιταλικός Όμιλος ασφαλίστρων και διαχείρισης περιουσιακών στοιχείων, με ισχυρή παρουσία παγκοσμίως. Ιδρύθηκε το 1831 και συγκαταλέγεται μεταξύ των κορυφαίων ασφαλιστικών εταιριών παγκοσμίως, με παρουσία σε πάνω από 50 χώρες και συνολικά ασφάλιστρα που ξεπέρασαν τα 68 δις ευρώ, το 2017. Με 71.000 εργαζόμενους ανά τον κόσμο, και 57 εκατομμύρια πελάτες, ο Όμιλος κατέχει ηγετική θέση στη Δυτική Ευρώπη και μια ολοένα και πιο σημαντική παρουσία στις αγορές της Κεντρικής και Ανατολικής Ευρώπης και της Ασίας.

Η EUROP ASSISTANCE

Η Europ Assistance εταιρεία του Ομίλου Generali, με ισχυρή διεθνή παρουσία, ιδρύθηκε το 1963 πρωτοπορώντας πλέον των 50 ετών στις υπηρεσίες Βοήθειας. Η Europ Assistance ανακάλυψε την ιδέα «βοήθεια» και είναι σήμερα μία από τις μεγαλύτερες εταιρείες παροχής βοήθειας παγκοσμίως, με παρουσία σε παραπάνω από 200 χώρες. Παρέχει υπηρεσίες βοήθειας για επείγουσες ανάγκες, αλλά και κατ' απαίτηση, τόσο για εταιρικούς πελάτες όσο και σε ιδιώτες. Με πάνω από 11,800,000 παρεμβάσεις ανά τον κόσμο, από τις οποίες 6,000,000 αφορούσαν τον κλάδο Αυτοκινήτου, 2,500,000 αφορούσαν Ταξιδιωτική βοήθεια, 1,400,000 αφορούσαν τον κλάδο Υγείας, 1,000,000 τον κλάδο Σπίτι & Οικογένεια και οι 900,000 άλλες υπηρεσίες βοήθειας, πέτυχε να βοηθήσει 300,000,000 πελάτες.