



Οικοσύστημα υπηρεσιών, προστασίας και ασφάλειας Generali

ΑΡΘΡΟ


Του Παναγιώτη Δημητρίου*

*Ο Παναγιώτης Δημητρίου είναι CEO της Generali Hellas.



Ασφάλεια. Μία λέξη, μία υπόσχεση, μία αίσθηση που μας ακολουθεί σε κάθε μας βήμα. Περικλείει τα όνειρά μας. Είναι η ασπίδα που θέλουμε να θωρακίζει εμάς και τους αγαπημένους μας ανθρώπους. Ως διευθύνων σύμβουλος της Generali, του αναγνωρισμένου ως καλύτερου ασφαλιστικού Ομίλου στον κόσμο, τόσο εγώ όσο και μια ομάδα εξειδικευμένων συνεργατών, μέλη μιας παγκόσμιας κοινότητας, που αριθμεί πάνω από 70.000 μέλη έχουμε ένα μοναδικό προνόμιο: Να εργαζόμαστε καθημερινά για να κάνουμε τη ζωή των ανθρώπων που μας εμπιστεύονται καλύτερη. Να είμαστε δίπλα τους, όχι μόνο τη στιγμή ενός δυσάρεστου συμβάντος, αλλά να τους παρέχουμε αξία σε κάθε πτυχή της ζωής τους. Να είμαστε όχι απλώς μια ασφαλιστική εταιρεία, αλλά ένας Διά Βίου Εταίρος τους.

Για να το επιτύχουμε, έχουμε σχεδιάσει ένα Οικοσύστημα Υπηρεσιών, Προστασίας και Ασφάλειας, που δεν εστιάζει σε προϊόντα, αλλά σε ολιστικές λύσεις που καλύπτουν κάθε ανάγκη, από την υγεία, την οικογένεια, το σπίτι, τη μετακίνηση, την εργασία, τα μικρά ή μεγάλα επιχειρηματικά εγχειρήματα. Η καθημερινή μας προσπάθεια εστιάζει στο να είμαστε «απλοί κι έξυπνοι» στην προσέγγισή μας και στις διαδικασίες μας, σε έναν κόσμο σύνθετο κι απαιτητικό. Να συνδυάζουμε την τεχνολογική καινοτομία με τη φροντίδα και την εξατομικευμένη συμβουλευτική, μέσα από ένα δίκτυο επαγγελματιών ασφαλιστικών συμβούλων και να απαντάμε στις προκλήσεις που αναδύονται κάθε μέρα, ενσωματώνοντας την πρόληψη και την ουσιαστική φροντίδα σε κάθε μας υπηρεσία.

Η καλή υγεία και η ασφάλεια ως τρόπος ζωής

■ Μέσω από απλές κι έξυπνες λύσεις, που αναπτύσσουμε αξιοποιώντας τις άπειρες δυνατότητες, που προσφέρει η εξέλιξη

της τεχνολογίας και οι οποίες προσαρμόζονται στο ατομικό προφίλ των πελατών μας, έχουμε ως όραμα να αλλάξουμε την αντίληψη των καταναλωτών για την ασφάλιση. Να μετατρέψουμε αυτό που είναι γνωστό ως ασφάλιση ζωής και υγείας σε πραγματικό οδηγό για την υιοθέτηση ενός καλύτερου τρόπου ζωής, που εστιάζει στην πρόληψη και την ευζωία. Χαρακτηριστικό παράδειγμα η επένδυσή μας στον κλάδο του insurtec και της τηλεματικής στον κλάδο της υγείας. Μία στρατηγική κίνηση που θα επιτρέψει στον ασφαλισμένο να διαχειριστεί ενεργά την υγεία του με έναν εύκολο και διασκεδαστικό τρόπο. Θα παρέχει εξατομικευμένες συμβουλές καλής υγείας, βασισμένες σε επιστημονικά δεδομένα και θα συστήνει τρόπους για να διατηρήσει ή και τη βελτίωση της σωματικής και ψυχικής του ευεξίας.

■ Αντίστοιχη είναι και η λογική μίας ακόμη υπηρεσίας, που παρουσιάσαμε πρόσφατα στον τομέα της μετακίνησης, του Generali My Drive. Πρόκειται για μια εφαρμογή που βοηθά τους οδηγούς να βελτιώσουν την οδηγική τους συμπεριφορά με τον πλέον ευχάριστο αλλά και αξιόπιστο τρόπο, ενώ παράλληλα τους δίνει τη δυνατότητα «επιβράβευσης», με έκπτωση στο ασφαλιστρο του αυτοκινήτου τους. Η εφαρμογή προάγει την οδική ασφάλεια, μέσα από συμβουλές, αλλά και tips για τη μείωση κατανάλωσης των καυσίμων. Με αυτόν τον τρόπο συνδέεται για πρώτη φορά η υποχρεωτική ασφάλιση με έναν «προσωπικό σύμβουλο» ασφαλούς οδήγησης, που χωράει κυριολεκτικά στο κινητό του ασφαλισμένου.

Ακούμε τους πελάτες μας, απαντάμε με λύσεις

■ Θέλουμε να είμαστε εκεί όπου βρίσκεται ο πελάτης, αξιοποιώντας τα τεχνολογικά εργαλεία που χρησιμοποιεί καθημερινά. Για το λόγο αυτό, επενδύουμε συνεχώς σε ψηφιακές λύσεις, που θα του εξασφαλίζουν, ανά πάσα στιγμή, πρόσβαση στις

παρεχόμενες υπηρεσίες μας. Το Generali My Health Assistance είναι μία νέα υπηρεσία η οποία πιστοποιεί την έμφαση που δίνει η Generali στην αξία της πρόληψης και επαναβεβαιώνει την προσήλωσή της σε μια ολιστική προσέγγιση για την Υγεία. Απλά και εύκολα, οι ασφαλισμένοι μπορούν να:

- Κλείσουν on-line ραντεβού με το γιατρό της ειδικότητας που τους ενδιαφέρει
- Προγραμματίσουν διαγνωστικές εξετάσεις και check up σε μέρα και ώρα που τους εξυπηρετεί
- Ενημερωθούν για τα Συνεργαζόμενα Διαγνωστικά Κέντρα της περιοχής τους
- Λάβουν ιατρική υποστήριξη οπουδήποτε κι αν βρίσκονται
- Από τις σημαντικότερες προτεραιότητές μας αποτελεί η βέλτιστη εξυπηρέτηση του πελάτη. Έτσι, και στον κλάδο αυτοκινήτου, ο χρόνος ανταπόκρισης της οδικής μας βοήθειας σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη πραγματοποιείται σε μόλις 30 λεπτά, καθιστώντας την εξυπηρέτηση της Generali δύο (2) φορές πιο γρήγορη, από το ελάχιστο, που ορίζει ο νόμος. Αυτή η εμπειρία εξυπηρέτησης, αναβαθμίζεται περαιτέρω με την ψηφιακή υπηρεσία Οδικής Βοήθειας & Φροντίδας Ατυχήματος My Road Assistance. Μέσω αυτής ο ασφαλισμένος αποκτά άμεση πρόσβαση σε βοήθεια στο δρόμο με ένα κλικ. Επιπλέον, μπορεί να παρακολουθεί στην οθόνη του κινητού του, σε πραγματικό χρόνο, την πορεία του συνεργάτη της Οδικής Βοήθειας, καθώς θα καταφθάνει, γνωρίζοντας εξαρχής τον εκτιμώμενο χρόνο άφιξης.

Τα παραπάνω είναι μόνο τα πρώτα βήματα στην υλοποίηση του οράματός μας. Το επόμενο διάστημα θα συνεχίσουμε να εργαζόμαστε με ανθρωπιά και προσήλωση για την επίτευξη της υπόσχεσής μας, γράφοντας τα επόμενα κεφάλαια μίας ιστορίας ασφάλειας 200 ετών.

[SID:13099792]