

Generali Caring Insurance Ecosystem: Ένα μανιφέστο φροντίδας και προστασίας από την Generali

06/2020

Press Release

MARKETING & COMMUNICATIONS DEPARTMENT

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

T +30 210.8096465

www.generali.gr

@GeneraliHellas



Το νέο μανιφέστο με τίτλο “**Generali Caring Ecosystem**” παρουσιάζει σε Πελάτες και Συνεργάτες της η εταιρεία, εγκαινιάζοντας μία νέα εποχή φροντίδας και προστασίας. Βασισμένο στο στρατηγικό της στόχο να αποτελεί τον Δια Βίου Εταίρο όλων την εμπιστεύονται, η Generali σχεδίασε ένα μοντέλο ασφάλισης 360°, όπου:

- ✓ **ασφαλιστικά προγράμματα,**
- ✓ **έξυπνα εργαλεία** εξυπηρέτησης,
- ✓ **ψηφιακές εφαρμογές** και
- ✓ **υπηρεσίες,** που εκτείνονται πέρα από τον χώρο της ασφάλισης,

αλληλοεπιδρούν παρέχοντας μία συνολική λύση που απαντά σε κάθε σύγχρονη ανάγκη. Το νέο ολιστικό μοντέλο λειτουργίας της Generali, αξιοποιεί την τεχνολογία για να ενσωματώσει λύσεις που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των Πελατών και των Συνεργατών της υπό μία ενιαία αξία, **τη φροντίδα.**

ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

▪ ΤΑΧΥΤΗΤΑ & ΠΡΟΣΒΑΣΗ

Η Generali θέτει αξιολογικά κριτήρια κατά τον σχεδιασμό των προγραμμάτων της, ώστε να παρέχει στους πελάτες της ολοκληρωμένες και ευέλικτες ασφαλιστικές λύσεις που απαντούν στις ανάγκες τους για κάλυψη, ασφάλεια και προσωποποιημένη εξυπηρέτηση. Παράλληλα, καθιστά τις λύσεις αυτές ακόμη πιο αποδοτικές με ψηφιακά εργαλεία και εφαρμογές- apps, που επιταχύνουν και διευκολύνουν τις διαδικασίες εξυπηρέτησης των αιτημάτων τους, σε όλα τα στάδια της ασφαλιστικής τους διαδρομής.

▪ ΠΡΟΛΗΨΗ

Εγκαινιάζοντας μία νέα αποχή στην ασφάλιση, η οποία δε σχετίζεται με τον κίνδυνο αλλά δημιουργεί αξία στην καθημερινή ζωή των πελάτων, η Generali προάγει την πρόληψη και την ευεξία. Ταυτόχρονα, προσφέρει εφαρμογές και περιεχόμενο προορισμένα να δίνουν συμβουλές, προσωποποιημένα κίνητρα για την ενεργή διαχείριση της υγείας τους και πρακτικές, που μπορούν να εφαρμοστούν σε μικρή ή σε μεγάλη κλίμακα για μια καλύτερη ποιότητα ζωής σε όλα τα επίπεδα. Χαρακτηριστικά της πρόληψης και της προστασίας ενσωματώνονται σε διαφορετικά επίπεδα κάλυψης και διαφορετικές κατηγορίες καλύψεων, σε όλα τα προγράμματα και τις υπηρεσίες της.

▪ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Διευρύνοντας συνεχώς τις παροχές της προς τους πελάτες, Generali συνάπτει συνεργασίες με εξειδικευμένους παρόχους από διαφορετικούς κλάδους και παρέχει, όχι απλώς ασφαλιστική κάλυψη, αλλά πρόσβαση σε έναν κόσμο υπηρεσιών ευ ζην και υγείας. Μέσω του νέου οικοσυστήματος της Generali ο καταναλωτής δεν αντιμετωπίζεται μονοδιάστατα αλλά ολιστικά. Η εξυπηρέτηση και οι υπηρεσίες δε σταματούν στην αγορά μίας ασφαλιστικής κάλυψης, αλλά ακολουθούν τον πελάτη σε διαφορετικές φάσεις της ζωής του και της επαφής του με την εταιρεία. Με στόχο να κάνει την εμπειρία του πελάτη **πιο**

ευχάριστη και λειτουργική, εμπλουτίζει το οικοσύστημα με υπηρεσίες, που εκτείνονται πέρα από την ασφαλιστική κάλυψη ή απορρέουν από την αρχική ανάγκη. Για παράδειγμα, δεν περιορίζεται στην παροχή ενός δικτύου γιατρών, αλλά διευκολύνει την πρόσβαση σε αυτό μέσα από την παροχή ψηφιακών εργαλείων τηλεϊατρικής, δεν παρέχει μόνο νοσοκομειακή κάλυψη, λαμβάνει υπόψη πώς επηρεάζει αυτό το γεγονός την καθημερινότητα του πελάτη και παρέχει δυνητικές λύσεις για να τον διευκολύνει.

ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ

▪ ΥΛΙΚΟΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

Η εταιρεία, έχοντας επενδύσει σημαντικά σε σύγχρονη υλικοτεχνική υποδομή και σε ψηφιακά τεχνολογικά εργαλεία, έχει ψηφιοποιήσει την πλειοψηφία των ενεργειών, που σχετίζονται τόσο με τη διαδικασία ασφάλισης όσο και με την ενεργοποίηση των ασφαλιστικών καλύψεων για τους πελάτες. Ο Ασφαλιστικός Σύμβουλος έχει τη δυνατότητα να ολοκληρώσει πολλαπλές εργασίες, εξυπηρετώντας το σύνολο των πελατών του, μέσα από το e-γραφείο που του προσφέρει το ψηφιακό περιβάλλον του OneView. Με τη βοήθεια της Generali ο Ασφαλιστικός Σύμβουλος έχει πρόσβαση σε τεχνολογικά εργαλεία αιχμής που διευκολύνουν την καθημερινή του εργασία και δίνουν ώθηση στην παραγωγικότητά του.

▪ ΠΟΙΟΤΗΤΑ & ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ

Έχοντας επενδύσει επί μακρό χρονικό διάστημα στον ψηφιακό και οργανωτικό της μετασχηματισμό, η Generali κατάφερε να απλοποιήσει χρονοβόρες γραφειοκρατικές διαδικασίες. Με την εισαγωγή end-to-end ψηφιακών διαδικασιών όπως το e-policy απλουστεύει και επιταχύνει όλα τα στάδια έκδοσης ασφαλιστηρίου μία seamless εμπειρία εξυπηρέτησης στον πελάτη και επιτρέποντα στον Συνεργάτη να αφοσιωθεί στον συμβουλευτικό του ρόλο. Επίσης, χάρη στη δημιουργία ψηφιακών εργαλείων διαχείρισης, τα οποία παρέχει δίνει τη δυνατότητα στο Συνεργάτη να ανταποκρίνεται άμεσα, 24/7 στα αιτήματα των πελατών από όπου κι αν βρίσκεται και να παρακολουθεί την πορεία των αιτημάτων. Η εξυπηρέτηση επιταχύνεται, η ικανοποίηση του πελάτη αυξάνεται και το αίσθημα εμπιστοσύνης και αξιοπιστίας προς τον Ασφαλιστικό Σύμβολο ενισχύεται..

Όπως τονίζει ο **CEO της Generali, Πάνος Δημητρίου**: «Σε έναν αβέβαιο και ταχέως εναλλασσόμενο κόσμο η απλότητα και η ενσυναίσθηση είναι τα χαρακτηριστικά που κάνουν την Generali να ξεχωρίζει. Ως ένας Lifetime Partner, που δεν δίνει απλώς μία υπόσχεση να είναι δίπλα στους ασφαλισμένους τη στιγμή ενός δυσάρεστου συμβάντος, αλλά αποτελεί συνοδοιπόρος σε κάθε τους βήμα και τους βοηθά να ζήσουν μια καλύτερη ζωή. Η καθημερινή μας προσπάθεια εστιάζει στο να είμαστε «απλοί κι έξυπνοι» στην προσέγγιση μας και στις διαδικασίες μας, σε έναν κόσμο σύνθετο κι απαιτητικό. Να συνδυάζουμε την τεχνολογική καινοτομία με τη φροντίδα και την εξατομικευμένη συμβουλευτική, μέσω 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».

Δείτε περισσότερα, [εδώ](#).

Ο ΟΜΙΛΟΣ GENERALI

Η Generali είναι ένας από τους μεγαλύτερους παγκόσμιους οργανισμούς ασφάλισεων και διαχείρισης περιουσιακών στοιχείων. Ιδρύθηκε το 183, έχει παρουσία σε 50 χώρες και συνολικά ασφάλιστρα που

ξεπέρασαν τα 69,7 δις ευρώ, το 2019. Με 72.000 εργαζόμενους ανά τον κόσμο, και 61 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. Φιλοδοξία της Generali είναι να αποτελεί τον Δια Βίου Εταίρο- Lifetime Partner των πελατών, προσφέροντας καινοτόμες και εξατομικευμένες λύσεις.