

“MyGenerali app”, Δεν είναι εφαρμογή είναι μία νέα εμπειρία ασφάλισης

29/04/2020

Press Release

MARKETING & COMMUNICATIONS
DEPARTMENT

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

T +30 210.8096465

www.generali.gr

@GeneraliHellas



- Εύκολη πρόσβαση από κινητό, tablet, desktop
- Άμεση αξιοποίηση των ασφαλιστικών παροχών
- Ασφάλεια δεδομένων & προσωποποιημένη εξυπηρέτηση
- Ψηφιακό προφίλ Ασφαλιστικού Συμβούλου

Μία νέα ασφαλιστική εμπειρία εξασφάλισε για τους πελάτες της η Generali, παρουσιάζοντας την νέα της εφαρμογή MyGenerali, η οποία είναι διαθέσιμη για iPhone και Android κινητά. Αναβαθμίζοντας σημαντικά, τόσο σε λειτουργικότητα όσο και σε πλήθος υπηρεσιών, το υπάρχον Portal πελατών της, η εταιρεία κάνει ένα ακόμη βήμα στον ψηφιακό της μετασχηματισμό, παρέχοντας πληθώρα ασφαλιστικών υπηρεσιών και όχι μόνο, μέσω του κινητού.

Το MyGenerali app αποτελεί μία λύση 360° για τον πελάτη. Συγκεντρώνει για πρώτη φορά όλες τις ψηφιακές υπηρεσίες που παρέχει η Generali σε ένα σημείο. Πλέον, με το πάτημα ενός κουμπιού και από μία μόνο πύλη εξυπηρέτησης, ο πελάτης έχει πρόσβαση σε μια σειρά από διασυνδεδεμένες υπηρεσίες, αποκτώντας ολοκληρωμένη εικόνα της ασφαλιστικής του κάλυψης, την οποία μπορεί να χρησιμοποιήσει όπου κι αν βρίσκεται, όποτε τη χρειαστεί.

Όπως σημειώνει η **Διευθύντρια Marketing & Επικοινωνίας της Generali κα Μαρία Λαμπροπούλου**: «Είμαστε στην ιδιαίτερα ευχάριστη θέση να μπορούμε να προσφέρουμε στους πελάτες μας μία εφαρμογή που αναβαθμίζει καθοριστικά την εμπειρία εξυπηρέτησης τους. Μέσω του MyGenerali app, της ψηφιακής αυτής πύλης εξυπηρέτησης, ο πελάτης μπορεί να ενεργοποιήσει γρήγορα και εύκολα τις παροχές της ασφάλισης του από όπου κι εάν βρίσκεται. Η ασφάλιση και όσα την απαρτίζουν ακολουθούν τον ασφαλισμένο σε κάθε του βήμα, ενώ και η επικοινωνία του με τον ασφαλιστικό του σύμβουλο, γίνεται πιο άμεση και εύκολη από ποτέ. Παρακολουθούμε στενά τις εξελίξεις και αξιοποιούμε την τεχνολογία, ώστε να μπορούμε να ανταποκρινόμαστε στις προσδοκίες των σύγχρονων καταναλωτών με τον πιο αποτελεσματικό τρόπο».

Εξατομικευμένη πληροφόρηση

Η εφαρμογή εξασφαλίζει την προσωποποιημένη πληροφόρηση στον κάθε χρήστη. Με τη δημιουργία ενός ατομικού λογαριασμού Generali ID ο ασφαλισμένος αποκτά πρόσβαση σε όλες τις χρηστικές πληροφορίες και τις υπηρεσίες που αφορούν στην ασφάλιση του, με μια ματιά (ασφαλιστήρια, καλύψεις, ασφαλιστικά έγγραφα, αποδείξεις κ.λπ). Επίσης, χάρη στην εύκολη διαδικασία ταυτοποίησης, μέσω ΑΦΜ, πρόσβαση στην παραπάνω πληροφόρηση αποκτούν όλοι οι συμβαλλόμενοι ξεχωριστά, με τη δημιουργία του ατομικού τους Generali ID.

Ιδιαίτερη έμφαση έχει δοθεί στην αποτύπωση και την ιεράρχηση καλύψεων ανά κλάδο ασφάλισης σε απλή και κατανοητή γλώσσα, και στην εμπειρία πλοήγησης του χρήστη, ώστε αυτή να είναι όσο πιο αδιάκοπη, εύκολη και ευχάριστη γίνεται.

Διαδραστική εμπειρία εξυπηρέτησης

▪ Αποστολή και παρακολούθηση αιτημάτων

Μέσω του MyGenerali app οι διαδικασίες επιταχύνονται και ο ασφαλισμένος εξυπηρετείται πιο άμεσα. Ακολουθώντας μερικά απλά βήματα online, μπορεί να δημιουργήσει και να στείλει ένα νέο αίτημα αποζημίωσης. Επίσης, μπορεί να παρακολουθήσει την πορεία του αιτήματός του από την υποβολή μέχρι την ολοκλήρωσή του, να υποβάλλει τα ιατρικά του έξοδα, να ενημερωθεί σε πραγματικό χρόνο για τυχόν εκκρεμότητες που υπάρχουν και να κάνει upload τα απαραίτητα δικαιολογητικά. Με αυτόν τον τρόπο η διαδικασία εξυπηρέτησης ψηφιοποιείται και γίνεται πιο διάφανη από ποτέ.

▪ Η τεχνολογία στην υπηρεσία του πελάτη

Με την αξιοποίηση της τελευταίας λέξης της τεχνολογίας και των διαφορετικών ψηφιακών εργαλείων ο ασφαλισμένος απολαμβάνει πλέον μια διαφορετική εμπειρία ασφάλισης. Σε αντίθεση με τις χρονοβόρες γραφειοκρατικές διαδικασίες, ο κάτοχος ασφάλισης Υγείας Generali μπορεί να κλείσει ψηφιακά ραντεβού- **e-appointment** με γιατρό, η διαγνωστικό κέντρο για την πραγματοποίηση εξετάσεων ή του ετήσιου προληπτικού check-up υγείας. Επίσης, μπορεί να πραγματοποιήσει την **αναγγελία** της προγραμματισμένης **νοσηλείας** του ή να ζητήσει την **προέγκριση** αυτής, ώστε να γνωρίζει εξ αρχής το πώς καλύπτεται από την ασφάλισή του.

Αντίστοιχα ο χρήστης που έχει ασφαλίσει το όχημά του στην Generali και κατεβάσει το MyGenerali app, έχει τη δυνατότητα να καλέσει **on-line την Οδική Βοήθεια**. Ένας ψηφιακός οδηγός τον καθοδηγεί βήμα-βήμα στην περιγραφή του περιστατικού, σε μόλις 2 λεπτά. Η ακριβής τοποθεσία του οδηγού εντοπίζεται άμεσα μέσω GPS και την συνέχεια ο χρήστης μπορεί να παρακολουθήσει live την πορεία του οδηγού και να γνωρίζει εξ αρχής τον εκτιμώμενο χρόνο άφιξής του.

Εναλλακτικά, σε περίπτωση ζημιάς στο όχημα, ο χρήστης μπορεί να επιλέξει την **καταγραφή της μέσω βιντεοκλήσης**, στο σημείο όπου βρίσκεται, χωρίς αναμονές. Ο ελεγκτής της ασφαλιστικής εταιρείας αποθηκεύει με snapshot κατά την διάρκεια του video τις φωτογραφίες που τον ενδιαφέρουν. Ο χρόνος εκτίμησης της ζημιάς μειώνεται και ξεκινά πιο άμεσα η επισκευή του οχήματος, χωρίς να απαιτείται οποιαδήποτε άλλη διαδικασία από τον ασφαλισμένο.

Εξίσου σημαντική είναι και η **ευελιξία πληρωμής ασφαλίσεων** που έχει ο χρήστης του MyGenerali, αφού με ένα κλικ μπορεί να ολοκληρώσει κάθε πληρωμή με ευκολία αλλά και να πραγματοποιήσει πολλαπλές πληρωμές σε μία ενιαία συναλλαγή.

Τέλος, η Generali κατανοεί ότι η έννοια της ασφάλειας δεν περιορίζεται σε λύσεις ασφάλισης, αλλά συνδέεται άμεσα με τον τρόπο ζωής των ασφαλισμένων και τις καθημερινές τους ανάγκες. Για το λόγο αυτό επενδύει στην ενημέρωση και την πρόληψη και παρέχει μέσω του MyGenerali app μία πύλη ενημέρωσης με ενδιαφέρον περιεχόμενο, όπως άρθρα, συμβουλές γύρω από την προστασία, την υγεία και τις έξυπνες πρακτικές που θα βοηθούν τους χρήστες να υιοθετούν έναν πιο ασφαλή και υγιεινό τρόπο ζωής.

Φιλοδοξία της Generali είναι να αποτελεί τον Δια Βίου Εταίρο- Lifetime Partner των πελατών και των Συνεργατών της, προσφέροντας καινοτόμες και εξατομικευμένες

λύσεις. Η δημιουργία του Mobile app και η διάθεση καινοτόμων ψηφιακών υπηρεσιών στην υπηρεσία του πελάτη, αποτελεί μέρος της ψηφιακής της στρατηγικής της, να παρέχει ασφάλεια στους πελάτες της σε κάθε τους βήμα.

«Πάγια θέση της εταιρείας μας αλλά και βασικός πυλώνας της στρατηγικής μας, είναι να επιμείνουμε στην ανάπτυξη των Ανθρωποκεντρικών Δικτύων Πωλήσεων, ενισχύοντας τη λειτουργία τους με χρήσιμα και αποτελεσματικά ψηφιακά εργαλεία, τα οποία διασφαλίζουν τη βέλτιστη εξυπηρέτηση των πελατών, καθώς και μεγαλύτερη παραγωγικότητα και αποτελεσματικότητα. Το MyGenerali app είναι ένα μοναδικό για την αγορά εργαλείο, που πιστεύουμε ότι θα συμβάλει ουσιαστικά στην ενίσχυση αυτής της σχέσης αλλά και στην παροχή μιας αναβαθμισμένης εμπειρίας εξυπηρέτησης για τον πελάτη», τονίζει ο Διευθυντής Πωλήσεων της Generali, κ. Γιώργος Ζερβουδάκης.

Ο ΟΜΙΛΟΣ GENERALI

Η Generali είναι ένας από τους μεγαλύτερους παγκόσμιους οργανισμούς ασφαλίσεων 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.