

Life Claims Accelerator

Ψηφιοποίηση Διαδικασιών για Ταχύτερη Εξυπηρέτηση από την Generali

Ταχύτερη εξυπηρέτηση των Συνεργατών της και των Ασφαλισμένων της διασφαλίζει η Generali, χάρη στην πλήρη ψηφιοποίηση των διαδικασιών, που ξεκινούν από την αίτηση ασφάλισης και φτάνουν μέχρι την αποζημίωση.

Η νέα ψηφιακή διαδικασία **διαχείρισης αιτημάτων προέγκρισης και αποζημίωσης**, ακολουθεί μία σειρά ψηφιακών έργων που παρουσίασε το τελευταίο διάστημα η Generali, όπως η δημιουργία του Portal πελατών **MyGenerali** και η ψηφιοποίηση της διαδικασίας παράδοσης ασφαλιστήριου, **e-policy**. Μία end-to-end διαδικασία που περιλαμβάνει διαφορετικά στάδια από την έκδοση προσφοράς μέχρι και την ηλεκτρονική υπογραφή (e-sign) και παράδοση του ασφαλιστηρίου. Οι παραπάνω υπηρεσίες και τα εργαλεία παρέχουν τη δυνατότητα στους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές να ολοκληρώνουν εξ' αποστάσεως όλες τις ενέργειες που απαιτούνται για την ασφάλιση των πελατών τους, εξ' ολοκλήρου ψηφιακά. Αυτή τη φορά η Generali κάνει ένα ακόμη βήμα στην παροχή καινοτόμων λύσεων εξυπηρέτησης, ψηφιοποιώντας και τη διαδικασία διαχείρισης αιτημάτων αποζημίωσης στον **κλάδο Ζωής**.

Όπως τονίζει ο **κ. Γιώργος Ζερβουδάκης, Διευθυντής Πωλήσεων της Generali**: «*Η ψηφιακή αναμόρφωση των διαδικασιών μας το προηγούμενο διάστημα, μας επιτρέπει την απρόσκοπτη συνέχιση των εργασιών μας ακόμη και σήμερα, όπου οι συνθήκες επιβάλλουν την απομακρυσμένη εξυπηρέτηση και τον περιορισμό της φυσικής παρουσίας των Συνεργατών και των εργαζομένων μας. Θέτουμε καθημερινά σε πλήρη λειτουργία την ψηφιακή μας «μηχανή», παραμένοντας δίπλα στους Συνεργάτες και τους πελάτες μας*».

Χάρη στην ψηφιακή paperless διαδικασία, ο χρόνος που μεσολαβεί από την αποστολή του αιτήματος μέχρι και την τελική διεκπεραίωσή του μειώνεται, βελτιώνοντας έτσι την εμπειρία εξυπηρέτησής του.

Life Claims Accelerator

Συγκεκριμένα, μέσα από την υπηρεσία Life Claims Accelerator ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής έχει τη δυνατότητα να διαχειρίζεται **εκ μέρους του πελάτη του** τα αιτήματα προέγκρισης και αποζημίωσης και να ενημερώνεται **σε πραγματικό χρόνο** για την πορεία τους. Η διαχείριση γίνεται από ένα κεντρικό ψηφιοποιημένο περιβάλλον, ειδικά διαμορφωμένο, ώστε να καθοδηγεί τον Συνεργάτη σε κάθε βήμα.

Επίσης, ο Συνεργάτης ασφαλιστικός διαμεσολαβητής ενημερώνεται κάθε φορά που ένας ασφαλισμένος καταχωρεί ένα αίτημα στο portal πελατών My Generali για:

- Νοσηλεία
(Αναγγελία & Προέγκριση)
- Ραντεβού
(Check Up, Γιατρός, Διαγνωστικό Κέντρο)
- Υποβολή ιατρικών εξόδων
(Εργαστηριακές Εξετάσεις, Φάρμακα, Ιατρικές Επισκέψεις, Φυσιοθεραπείες)

Η πληροφορία, από όποιο κανάλι και να προέρχεται καταλήγει αυτοματοποιημένα σε ένα ψηφιακό περιβάλλον, όπου η διαχείριση του αιτήματος αποζημίωσης ολοκληρώνεται σε 3 βήματα:

- Αναγγελία αιτήματος
- Επεξεργασία, συνδέοντας όλους τους εμπλεκόμενους όπως την εταιρεία, τον ασφαλιστή και τον πάροχο και τέλος, την
- Έγκριση & Πληρωμή

Κι όλα αυτά από ένα σημείο, το One View, επιτρέποντας στο Συνεργάτη να έχει μια συνοπτική εικόνα των αιτημάτων των πελατών του ανά κλάδο ασφάλισης και να επιτυγχάνει την αποδοτικότερη διαχείρισή τους.

«Δημιουργούμε συνεχώς ψηφιακά, διαδραστικά εργαλεία και διασυνδεδεμένες υπηρεσίες, ώστε να στηρίζουμε το έργο των Συνεργατών μας και να παρέχουμε μία πολυκαναλική (omni channel) εμπειρία εξυπηρέτησης στον ασφαλισμένο. Η απλοποίηση των διαδικασιών underwriting και αποζημιώσεων και η ψηφιακή διαχείριση των ενεργειών που απαιτούνται για την επιτυχή ολοκλήρωσή τους, αποτελούν καταλύτες του Generali Caring Ecosystem που υπόσχεται μία απρόσκοπτη εμπειρία εξυπηρέτησης», συμπληρώνει η κα Ελένη Μάνου, Τεχνική Διευθύντρια Ατομικών Ασφαλίσεων Ζωής, της Generali.

Οι παραπάνω υπηρεσίες αναβαθμίζουν σημαντικά την εμπειρία του Συνεργάτη και του ασφαλισμένου και φέρνουν την Generali πιο κοντά στην υλοποίηση της στρατηγικής **#Generali2021**. Βασικός πυλώνας της τριετούς στρατηγικής είναι η ψηφιοποίηση μιας σειράς γραφειοκρατικών διαδικασιών, που ενισχύουν την αποτελεσματικότητα της εταιρείας και ενδυναμώνουν το συμβουλευτικό ρόλο του ασφαλιστή.

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.