

ΝΑΙ  
ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ

ΔΙΟΝΥΣΗΣ ΜΟΣΧΟΝΑΣ  
CIO της Generali

# Άλλοι επενδύουν στις direct πωλήσεις, στην Generali επενδύουμε στα direct services



Το «OneView» είναι  
ένα νέο, αμφίδρομο  
εργαλείο ενίσχυσης  
των δεσμών  
του συνεργάτη και του  
ασφαλισμένου με την  
Generali και αποτελεί  
το «e-γραφείο» του  
συνεργάτη και «το web  
insuring» του  
ασφαλισμένου.

Η Generali Hellas έχει πραγματοποιήσει σημαντικές επενδύσεις στην τεχνολογία τα τελευταία χρόνια. Πολλές από αυτές είναι άγνωστες στο ευρύ ασφαλιστικό κοινό, καθώς αφορούν back office υπηρεσίες υποδομής και στήριξης διαδικασιών. Άλλες πάλι, όχι μόνο έχουν γίνει πολύ γνωστές αλλά ξάφιασαν και ευχάριστα τους ασφαλιστικούς διαμεσοληβητές, αφού απευθύνονται πρωτίστως σε αυτούς, με σκοπό να κάνουν την καθημερινή τους λειτουργία πιο εύκολη. Μια τεχνολογική καινοτομία της Generali που έκανε αίσθηση είναι η real time καταβολή προμηθειών στους συνεργάτες. Πριν όμως από αυτή, η Generali δημιούργησε μεταξύ άλλων το "Fastpay" για την πληρωμή ασφα-

λίσεων, ενώ πολύ πρόσφατα ήρθε η σειρά της πλατφόρμας "OneView". Όλα αυτά μέσα σε διάστημα μόλις ενός χρόνου. Με αφορμή αυτή την «τεχνολογική καταιγίδα» που μας επεφύλαξε η Generali, ζητήσαμε από τον κ. Διονύση Μοσχονά, CIO της εταιρείας, μια συνέντευξη, αίτημα στο οποίο ανταποκρίθηκε αμέσως. Ο κ. Μοσχονάς τόνισε ότι η Generali αξιοποιεί την τεχνολογία για να διευκολύνει τον συνεργάτη αλλά και πελάτη στις συναλλαγές του με την εταιρεία. «Την ώρα που κάποιες εταιρείες επιλέγουν να επενδύσουν στις direct πωλήσεις, εμείς επενδύουμε στα direct services» τονίζει χαρακτηριστικά. Διαβάστε στη συνέχεια την ενδιαφέρουσα συνέντευξη:

**Κύριε Μοσχονά, η Generali τάραξε πρόσφατα τα νερά με τη "real time" καταβολή των προμηθειών στους συνεργάτες της. Εξηγήστε μας πού έγκειται η τεχνολογική καινοτομία του νέου αυτού συστήματος.**

Η real time καταβολή των προμηθειών είναι ένα αποκλειστικό δημιούργημα του in-house development team της Generali Hellas. Αποτελεί αναμφίβολα μια νέα, καινοτόμο υπηρεσία της εταιρείας μας, που αξιοποιεί πλήρως την τεχνολογία και τη σύγχρονη τραπεζική. Εργαστήκαμε αρκετούς μήνες για την ανάπτυξη και οδοκλήρωση αυτού του project και εν τέλει παραδώσαμε μία πρωτότυπη, για τα ελληνικά ασφαλιστικά δεδομένα, υπηρεσία, η οποία προσφέρει τη δυνατότητα άμεσων καταβολής των προμηθειών, που αντιστοιχούν στις πληρωμές ασφαλιστηρίων συμβολαίων των πελάτων του εκάστοτε συνεργάτη.

Πρακτικά, η υπηρεσία real time δίνει στον συνεργάτη μας τη δυνατότητα να μεταφέρει στον τραπεζικό του λογαριασμό τις αμοιβές που του αναλογούν, με τη συχνότητα που

εκείνος επιθυμεί. Ο συνεργάτης μπορεί επίσης να ορίσει συγκεκριμένες ημερομηνίες για την αυτόματη μεταφορά των αμοιβών στο τραπεζικό του λογαριασμό. Αξίζει να σημειωθεί ότι η νέα υπηρεσία καθιστά δυνατή την καταβολή των αμοιβών ακόμη και σε καθημερινή βάση. Με αυτόν τον τρόπο, εξισώνεται ουσιαστικά η ταχύτητα είσπραξης ασφαλίσεων από την εταιρεία, με την απόδοση των αναλογούντων αμοιβών στον συνεργάτη.

Για την ορθή παρακολούθηση των κινήσεων αυτών, παρέχεται η δυνατότητα παρουσίασης των αμοιβών που πιστώνονται στο λογαριασμό του κάθε διαμεσοληβητή, ανά συμβόλαιο και ανά τρόπο είσπραξης, συγκεκριμένα ή αναλυτικά, όπως ο ίδιος επιθυμεί να παρακολουθεί τα στοιχεία του χαρτοφυλακίου του. Επίσης, προσφέρεται και η ευχέρεια αιτιολόγησης ή χαρακτηρισμού των ποσών που χρεώνονται στο λογαριασμό του συνεργάτη και αφορούν, για παράδειγμα, σε ρυθμίσεις ή δάνεια, διασφαλίζοντας έτσι τη σωστή καταγραφή και την απόλυτη διαφάνεια της διαδικασίας.

**Φαντάζομαι ότι αυτή η δυνατότητα βελτιώνει πάνω απ' όλη τη ρευστότητα του συνεργάτη σε δύσκολους καιρούς...**

Έτσι ακριβώς είναι. Θεωρούμε ότι, προσφέροντας αυτή την υπηρεσία, δίνουμε ένα σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στους συνεργάτες μας. Ανά πάσα στιγμή, γνωρίζουμε τις αμοιβές που περιμένουν από την εταιρεία, και μπορούν ανάλογα να προγραμματίσουν και τις δικές τους ενέργειες. Η σωστή και άμεση πληροφόρηση βελτιώνει σημαντικά το cash flow της επιχείρησής τους.

**Πώς υποδέχθηκαν οι ενδιαφερόμενοι αυτή την εφαρμογή-προσφορά της Generali;**

Η ανταπόκριση ήταν ιδιαίτερα θετική και ενθουσιώδης. Οι συνεργάτες της εταιρείας βρήκαν σε αυτή την εφαρμογή ένα σημαντικό εργαλείο για τη δουλειά τους. Η πραγματική εικόνα που έχει ο συνεργάτης για τα οικονομικά δεδομένα του χαρτοφυλακίου του, του επιτρέπει να είναι περισσότερο παραγωγικός, να ανταποκρίνεται καλύτερα στις απαιτήσεις του ανταγωνισμού, και εν τέλει να

# ACHIEVE THE POSSIBLE WE MUST ATTEMPT THE IMPOSSIBLE AGAIN & AGAIN

Hermann Hesse



κάνει τη δουλειά του πιο εύκολη και γρήγορα.

## Ο ανταγωνισμός πώς το υποδέχθηκε;

Το σίγουρο είναι ότι όλες οι εταιρείες που υπηρετούν με υπευθυνότητα και σύνεση το θεσμό της ιδιωτικής ασφάλισης, καθιστούν την κάθε πρωτοβουλία που προσθέτει αξία στο χώρο και αναβαθμίζει τις υπηρεσίες που προσφέρονται. Αναμένουμε, λοιπόν, ανάλογες πρωτοβουλίες από τους ανταγωνιστές μας. Μαζ' ανεβάζουμε οδοένα και ψηλότερα τον πήχη, και αυτό δεν μπορεί παρά να μας ωφελήσει όλους.

Δεν είναι όμως μόνο το σύστημα άμεσης καταβολής της προμηθειών. Τον τελευταίο χρόνο, για να μην πω τα τελευταία χρόνια, η Generali «ακούγεται» πολύ στα θέματα τεχνολογίας. Μέχρι και βραβεία έχετε πάρει, τι συμβαίνει ακριβώς σε αυτό τον τομέα;

Είναι γεγονός ότι η εταιρεία τα τελευταία χρόνια έχει επενδύσει σημαντικά κεφάλαια

σε καινοτόμες τεχνολογίες και πρωτοποριακά συστήματα πληροφορικής. Στόχος μας δεν είναι τα βραβεία ή οι αναγνωρίσεις, ωστόσο αναμφίβολα αυτά είναι πολύ θετικά όταν προκύπτουν. Εμείς κινούμαστε με γνώμονα πάντα την απλοποίηση των διαδικασιών μας και την ενδυνάμωση των σχέσεών μας με τους συνεργάτες, που είναι και οι άμεσοι πελάτες μας. Αυτό που επιδιώκουμε, είναι να κάνουμε την τεχνολογία πιο προστή και φιλική για τους ανθρώπους μας. Για το λόγο αυτό αναπτύσσουμε, βελτιώνουμε, αναβαθμίζουμε συνεχώς τις εφαρμογές μας και μάλιστα αυτή την περίοδο προχωράμε στην ενοποίηση των υπηρεσιών μας σε μία κεντρική ψηφιακή πλατφόρμα, το «OneView».

## Ποια είναι τα πλεονεκτήματα του ενός συστήματος για τον συνεργάτη και τον πελάτη;

Το σημαντικότερο πλεονέκτημα θα έλεγα ότι είναι η απλότητα. Όλες οι συναλλαγές γίνονται πλέον πιο με απλό και εύκολο τρόπο. Μέσω του συστήματος «OneView» ο

συνεργάτης έχει πρόσβαση σε όλες τις εφαρμογές που του είναι αναγκαίες – διασφαλίζοντας έτσι την πλήρη εικόνα του χαρτοφυλακίου του και την άμεση πρόσβαση σε όλες τις πληροφορίες που τον ενδιαφέρουν. Αυτό συνεπάγεται και στην πιο άμεση εξυπηρέτηση του πελάτη, για τον οποίο έχει μια ολοκληρωμένη εικόνα, καθώς μπορεί να δει το συνολικό προφίλ του, δηλαδή, το σύνολο των ασφαλιστηρίων που έχει με την εταιρεία, τις πληρωμές του, τα πάντα.

## Με μία ολοκληρωμένη ματιά λοιπόν, όπως ακριβώς το είπατε, «OneView»...

Ακριβώς. Το «OneView» είναι ένα νέο, αμφίδρομο εργαλείο ενίσχυσης των δεσμών του συνεργάτη και του ασφαλισμένου με την Generali. Είναι μία εξελιγμένη πλατφόρμα ανάπτυξης όλων των ασφαλιστικών εργασιών. Αποτελεί το «e-γραφείο» του συνεργάτη και «to web insuring» του ασφαλισμένου. Μέσω του «OneView», με τη χρήση ενός κινητού τηλεφώνου, ενός tablet ή laptop και

με μία σύνδεση internet, κάθε συνεργάτης μπορεί να διαχειριστεί συνολικά και κατά περίπτωση το χαρτοφυλάκιό του, τους πελάτες του, τις προμήθειές του, τις ανανεώσεις του, κ.λπ. οπουδήποτε κι αν βρίσκεται, κερδίζοντας πολύτιμο χρόνο και χρήμα.

Στο μέλλον, θα έχει τη δυνατότητα να εκδίδει online-real time συμβόλαια σε όλους τους κλάδους ασφάλισης, εξασφαλίζοντας άμεσα την άδεια του e-Underwriter και καταργώντας την αναχρονιστική πλέον αίτηση έκδοσης συμβολαίου.

Το «OneView» ενσωματώνει όλη την εμπειρία, τεχνολογία και καινοτομία που έχει κατακτήσει τα προηγούμενα χρόνια το in house development team της Generali. Είναι μία ελληνική, πρωτοποριακή καινοτομία.

### **Μιλήστε μας λίγο για το in house development team της Generali, και γιατί επέλεξε αυτό το μοντέλο;**

Η δημιουργία ενός τμήματος ανάπτυξης νέων εφαρμογών και καινοτομιών ήταν η στρατηγική επιλογή της Generali στην Ελλάδα από την αρχή. Το μοντέλο της in house ανάπτυξης επέλεξε για δυο λόγους: Ο πρώτος είναι πιο τεχνικός, και ουσιαστικά αφορά στην ευελιξία που εξασφαλίζει μια εταιρεία, στο να μπορεί να δημιουργεί εφαρμογές που ενσωματώνονται πιο εύκολα και είναι εξ αρχής συμβατές με τις υπάρχουσες εφαρμογές της. Ο δεύτερος λόγος είναι πιο στρατηγικός, πιο επιχειρησιακός, και έχει να κάνει με το όραμα και τη στρατηγική της εταιρείας. Εμείς στην Generali πιστεύουμε ότι, εάν έχεις την τεχνολογία, μπορείς να δημιουργήσεις προγράμματα που ταιριάζουν πιο σωστά στη φιλοσοφία και στην κουλτούρα της εταιρείας.

Σήμερα, μετά από τόσα χρόνια κοινής πορείας, είμαστε μία άρτια δεμένη ομάδα, που μπορεί και λειτουργεί απόλυτα συντονισμένα και αποτελεσματικά, στηρίζουμε στην πολύτιμη γνώση χρόνων και διατηρώντας το πάθος της πρώτης στιγμής, να δημιουργούμε εφαρμογές που κάνουν τη διαφορά στην αγορά. Η ομάδα της μηχανογράφησης αποτελείται από συνολικά 17 άτομα, με υψηλή τεχνική κατάρτιση στον τομέα της πληροφορικής. Αυτό, σε συνδυασμό με το πολύ ευνοϊκό εργασιακό περιβάλλον, βοηθά στη δημιουργία μιας «δυνατής» ομάδας, η οποία φέρνει πολύ ικανοποιητικά αποτελέσματα,



## **Οι εφαρμογές που έχουμε δημιουργήσει εκφράζουν στοχεύουν στην άριστη και αποτελεσματική εξυπηρέτηση του συνεργάτη. Ουσιαστικά προσφέρουμε τα εργαλεία εκείνα που θα του επιτρέψουν, εν τέλει, να προσεγγίσει τον πελάτη με τρόπο ολοκληρωμένο.**

όπως οι διεθνείς διακρίσεις που έχουμε κατακτήσει στο παρελθόν.

**Τι σημαίνουν για την Generali και για εσάς αυτές οι διακρίσεις και αναφέρομαι κυρίως στις διεθνείς.**

Είναι αναγνώριση της ικανότητας που έχουμε κι εμείς, ως μια ελληνική εταιρεία, να παράγουμε τεχνολογία. Πιστεύω ότι στη χώρα μας υπάρχουν οι ιδέες, το ταλέντο και οι γνώσεις που μπορούν να κάνουν τη διαφορά και να φέρουν διακρίσεις στον τομέα της εφαρμοσμένης τεχνολογίας και της καινοτομίας. Κάποια στιγμή λοιπόν, ως χώρα, θα πρέπει να πάψουμε να καταναλώνουμε τεχνολογία από το εξωτερικό και να δημιουργούμε τη δική μας.

**Κάποιοι όμως θα πουν ότι οι ασφαλιστικές εταιρείες υπάρχουν για να πουλάνε ασφάλειες και όχι για να γράφουν Κώδικες. Αναφέρομαι βέβαια στην άποψη περί outsourcing διαφόρων εργασιών.**

Η τακτική του outsourcing μπορεί να εφαρμοστεί σε πολλές εργασίες, όπως και γίνεται.

Στην Generali για παράδειγμα συνεργαζόμαστε με αναγνωρισμένες εταιρείες εφαρμογών, όπως π.χ. η SAS, οι οποίες αναπτύσσουν εφαρμογές και λύσεις ειδικά προσαρμοσμένες στις ανάγκες μας. Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι η υπηρεσία data analytics την οποία έχουμε αξιοποιήσει με θιασμάτα αποτελέσματα.

Ο προγραμματισμός όμως, το λειτουργικό σύστημα για ένα προϊόν ή υπηρεσία, είναι κάτι διαφορετικό. Μας ενδιαφέρει άμεσα και είναι κάτι που θέλουμε να ελέγχουμε. Πρέπει να έχουμε την ευελιξία να δημιουργούμε προϊόντα και υπηρεσίες που ταιριάζουν στη φιλοσοφία της Generali και να καλύπτουμε πολύ γρήγορα τις εκάστοτε ανάγκες που δημιουργούνται. Για αυτόν το λόγο, επενδύσαμε σε ανθρώπινο δυναμικό και στην τεχνολογία. Ας μην ξεχνάμε επίσης το όφελος της τεχνολογίας που κατακτάμε με τα χρόνια και την οποία μπορούμε να αξιοποιήσουμε με το λιγότερο δυνατό κόστος μικροπρόθεσμα. Έχοντας αυτήν την ευελιξία μπορούμε να ανταποκριθούμε άμεσα και με τον καλύτερο δυνατό τρόπο στις ανάγκες που προκύπτουν για την επίτευξη των εταιρικών μας στόχων.

**Κύριε Μοσχονά, πώς αντιμετωπίζουν οι συνεργάτες σας, οι ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές τις επενδύσεις της εταιρείας στην τεχνολογία; Δεν εκφράζουν φόβους ότι εμμέσως στοχεύετε στο πελατολόγιό τους;**

Οι συνεργάτες της Generali έχουν γνώσει την ουσιαστική στήριξη της εταιρείας και την πίστη της στο ρόλο του διαμεσολαβητή, οπότε θεωρώ ότι το φόβο αυτό δεν τον έχουν μαζί μας. Οι εφαρμογές που έχουμε δημιουργήσει εκφράζουν αυτή τη φιλοσοφία και στοχεύουν στην άριστη και αποτελεσματική εξυπηρέτηση του συνεργάτη. Ουσιαστικά προσφέρουμε τα εργαλεία εκείνα που θα του επιτρέψουν, εν τέλει, να προσεγγίσει τον πελάτη με τρόπο ολοκληρωμένο, παρέχοντας την απαραίτητη πληροφορία, το κατάλληλο προϊόν, και τη βέλτιστη υπηρεσία, ώστε να τον «κατακτήσει», και να μείνει τελικά ο ασφαλισμένος σταθερά με τον συνεργάτη και με την Generali.

Ο διευθύνων σύμβουλος της εταιρείας μας κ. Πάνος Δημητρίου δήλωσε πρόσφατα ότι



KEEP OUR DOOR

SHUT

WE WANT TO BE PEN

η Generali δημιουργεί εργασία για να φέρει τον ασφαλιστή σε επαφή με τους νέους, με την επόμενη γενιά ασφαλισμένων που γνωρίζει καλά την τεχνολογία. Με αυτόν τον τρόπο ο συνεργάτης μπορεί να διατηρήσει αήλικα και να διευρύνει το πελατολόγιό του. Επιπλέον, δημιουργούμε κανάλια εξυπηρέτησης για τον πελάτη, παρέχοντάς του συγκεκριμένες ψηφιακές ευκολίες, που απαλλάσσουν τον συνεργάτη από διάφορα διαδικαστικά, διαχειριστικά καθήκοντα. Ένα τέτοιο παράδειγμα είναι το Fastpay.

#### Τι είναι ακριβώς το Fastpay;

Είναι μία υπηρεσία άμεσης και εύκολης πληρωμής των ασφαλιστρών με χρέωση πιστωτικής κάρτας. Δίνει τη δυνατότητα πώλησής των άσφαδων δόσεων αήλικα και εκτύπωσης του συμβολαίου on-line, για όλα τα προγράμματα ασφάλισης που παρέχονται από την Generali. Στη λειτουργικότητα αυτή προστέθηκε και ένα πλήρες επανδρωμένο call center το οποίο υποστηρίζει τους συνεργάτες στη διαδικασία είσπραξης των ασφαλιστρών.

**Κύριε Μοσχονά όλες αυτές οι τεχνολογικές καινοτομίες μήπως οδηγούν σε χαλάρωση της πολιτικής ανάληψης κινδύνων;**

Η πολιτική underwriting δεν αλλιάζει, αλλιά μέσω της ψηφιακής τεχνολογίας εξασφαλίζεται η ορθή εφαρμογή της. Η ενσωμάτωση της τεχνολογίας στις υπηρεσίες της εταιρείας ενισχύει τη διαφάνεια στη σχέση της με τον συνεργάτη και τον πελάτη και καθιστά ακόμη πιο επιτακτική την υποχρέωσή της να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις της. Μέσω της αμφίδρομης επικοινωνίας που διασφαλίζει η τεχνολογία, η εταιρεία όχι μόνο μπορεί να ελέγχει καλύτερα τις διαδικασίες και εργασίες της, αλλιά και να ελέγχεται η ίδια από τους συνεργάτες και τους πελάτες της.

Οι πολύπλοκες λειτουργίες των συστημάτων μας, οι οποίες εξασφαλίζουν την ορθή εφαρμογή της πολιτικής τμολόγησης και ανάληψης κινδύνων, αφορούν στην τεχνική δομή των συστημάτων μας και δεν μεταφέρονται στον χρήστη. Τα συστήματά μας, στη χρήση τους παραμένουν πάντα απλά και φιλικά.

**Τελικά, ενώ νομίζουμε ότι η τεχνολογία στις ασφαλίσεις υπηρετεί**



Από αριστερά Lief Nygaard, Αντώνης Απεργινς, Διονύσιος Μοσχονάς, Χριστίνα Φουρτούνη.

## Ο όμιλος generali

Ο Όμιλος Generali είναι ένας κορυφαίος, παγκοσμίως, ασφαλιστικός οργανισμός με εγγεγραμμένα ασφάλιστρα για το 2014 που κυμαίνονται στα 70 δισεκατομμύρια ευρώ. Με περισσότερους από 78.000 εργαζόμενους παγκοσμίως, και 65 εκατομμύρια πελάτες, σε πάνω από 60 χώρες, ο Όμιλος κατέχει ηγετικό ρόλο στην αγορά της Δυτικής Ευρώπης και μία όλο και πιο σημαντική θέση στις αγορές της Κεντρικής και Ανατολικής Ευρώπης και στην Ασία.

τις direct πωλήσεις μέσω internet, στην πράξη φαίνεται να αφορά πολύ περισσότερο και τα κλασικά δίκτυα πωλήσεων.

Πιστεύω ότι αυτή είναι μια ορθή αξιολόγηση, όχι μόνο γιατί η τεχνολογία αποτελεί το πιο κατάλληλο και αποτελεσματικό μέσο για την καλύτερη οργάνωση και διεύθυνση εργασιών, αλλιά και γιατί παρέχει, όπως ανέφερα παραπάνω, τη δυνατότητα αμφίδρομης επικοινωνίας με την ασφαλιστική εταιρεία. Στόχος της Generali παραμένει πάντα η παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών στους

συνεργάτες της, με τη βοήθεια και τη χρήση της τεχνολογίας. Ενώ, λοιπόν κάποιες εταιρείες επιλέγουν να επενδύσουν στις direct πωλήσεις, εμείς επενδύουμε στις direct services. Αυτή είναι η δική μας στρατηγική.

**Ποια είναι τα όρια στη στρατηγική αυτή;**

Δεν υπάρχουν όρια. Δεν σταματάμε ποτέ. Για το 2015 ετοιμάζουμε περισσότερες ψηφιακές ευκολίες για τον πελάτη και τον συνεργάτη. Υποσχόμαστε νέες και συνεχόμενες εκπλήξεις. 