

Σημείο αναφοράς  
για το σύνολο  
της αγοράς  
οι νέες,  
ψηφιακές  
υπηρεσίες  
της Generali

Η Generali –το έχουμε διαπιστώσει και το έχουμε καταγράψει πολλές φορές– κάνει τη... διαφορά στην ελληνική ασφαλιστική αγορά. Είναι μια εταιρεία που **δεν φείδεται κόπου, χρόνου και χρημάτων, προκειμένου να παράσχει πρωτοποριακά και καινοτόμα εργαλεία**, με στόχο την ποιοτική εξυπηρέτηση των συνεργατών και των ασφαλισμένων της.

Πρόσφατο χαρακτηριστικό παράδειγμα οι νέες e-υπηρεσίες που δημιούργησε και έθεσε σε εφαρμογή, οι οποίες απλοποιούν τις διαδικασίες και διευκολύνουν το έργο των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών - συνεργατών της, καθώς καλύπτουν όλα τα στάδια εξυπηρέτησης μιας αίτησης ασφάλισης. Το τι συνεπάγεται αυτό, όσον αφορά την εξοικονόμηση χρόνου, την ταχύτητα διεκπεραίωσης των διαφόρων εργασιών, αλλά και τη βελτιστοποίηση της εμπειρίας συνεργατών και ασφαλισμένων εύκολα μπορεί κανείς να το υποθέσει!

Για το φιλόδοξο εγχείρημα της Generali μιλούν στην «Α.Α.» οι κ.κ. **Παναγιώτης Βασιλόπουλος**, Chief Technical Manager, και **Κων/νος Χομόνδοζλης**, Διευθυντής Εκπαίδευσης. Από τα λεγόμενά τους προτάσσουμε την επισήμανση, αφενός του κ. Βασιλόπουλου, ότι «*η*

*ψηφιοποίηση για την Generali δεν είναι απλώς μία αφηρημένη έννοια, αλλά μία νέα φιλοσοφία οργάνωσης, που ξεκινά και καταλήγει στον Ασφαλισμένο, ο οποίος, από απλός καταναλωτής, γίνεται συνδιαμορφωτής των εξελίξεων του κλάδου Ασφάλισης*», και αφετέρου του κ. Χομόνδοζλη, ότι «*η νέα υπηρεσία αναβαθμίζει ουσιαστικά τον συμβουλευτικό ρόλο του Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή, καθώς ο ίδιος είναι σε θέση να καθοδηγεί τον Ασφαλισμένο σε κάθε του βήμα και να διεκπεραιώνει για λογαριασμό του πλήθος εργασιών ψηφιακά*».

Από το ρεπορτάζ αυτό δεν θα μπορούσε φυσικά να λείπει η άποψη ασφαλιστικών διαμεσολαβητών - συνεργατών της Εταιρείας, για να μας μιλήσουν όχι μόνον για τις δικές τους εντυπώσεις, αλλά και για τις αντιδράσεις - εντυπώσεις των πελατών τους από τη χρήση των νέων ψηφιακών υπηρεσιών της Generali.

Τις σχετικές εμπειρίες τους μοιράζονται μαζί μας η κα **Ειρήνη Πλακιά**, Υπεύθυνη Τμήματος Κλάδου Ζωής & Υγείας της Promist, και ο κ. **Δημήτρης Φαραντούρης**, της Farantouris Insurance & Financial Advisors.

«Α.Α.»

Παναγιώτης Βασιλόπουλος, Chief Technical Manager

## Η νέα, ψηφιακή υπηρεσία Underwriting της Generali αλλάζει τα δεδομένα της αγοράς

**Η** Generali παρουσίασε πρόσφατα στους Συνεργάτες της μία πολυδιάστατη υπηρεσία, η οποία καλύπτει όλα τα στάδια εξυπηρέτησης μιας αίτησης ασφάλισης: από την Τιμολόγηση, την Έκδοση μελέτης Ασφάλισης, την Υποβολή αίτησης, τη δυνατότητα Ηλεκτρονικής Υπογραφής και έγκρισης, τη διαδικασία Underwriting και την Έκδοση Ασφαλιστηρίου.

Η νέα υπηρεσία αναμένεται να μειώσει τον χρόνο εξυπηρέτησης και τη διεκπεραίωση των παραπάνω εργασιών έως και 75%, βελτιστοποιώντας σημαντικά την εμπειρία των Συνεργατών και των Ασφαλισμένων. Χάρη στη δημιουργία ενός κοινού περιβάλλοντος εργασίας, στο κεντρικό portal OneView της Generali, τόσο ο Συνεργάτης, ο οποίος καλείται να διαχειριστεί το αίτημα του πελάτη, όσο και ο underwriter που πραγματοποιεί την εκτίμηση του κινδύνου, μπορούν να:

✓ βλέπουν και να αξιολογούν τα ίδια δεδομένα

✓ ανταλλάσσουν πληροφορίες σχετικά με το κάθε αίτημα, σε πραγματικό χρόνο

✓ διαμοιράζονται αρχεία, όπως δικαιολογητικά και αιτήσεις, αποτελέσματα εξετάσεων ή άλλα έγγραφα, τα οποία συνήθως ζητούνται για την εκτίμηση του ασφαλιστικού κινδύνου

✓ ανταλλάσσουν ηλεκτρονικά μηνύματα μέσω chatbox για την άμεση επίλυση ζητημάτων, αντί πολλαπλών e-mails

✓ λαμβάνουν ηλεκτρονικές ειδοποιήσεις (notifications) για κάθε ένα από τα παραπάνω στάδια.

Η ψηφιοποίηση διαφορετικών εργασιών και η δυνατότητα ολοκλήρωσής τους από ένα σημείο, την ηλεκτρονική πλατφόρμα του OneView, μας έδωσε τη δυνατότητα να ορίσουμε διακριτά στάδια της εμπειρίας εξυπηρέτησης των Συνεργατών μας και κατ' επέκταση των Ασφαλισμένων. Με αυτόν τον τρόπο πετύχαμε απόλυτη διαφάνεια.

Επίσης, μπόρεσαμε να ελέγξουμε καλύτερα την αποτελεσματική διεκπεραίωση των εργασιών και να επεμβαίνουμε άμε-



σα όταν παρατηρείται κάποιο κώλυμα. Όλα τα δεδομένα καταγράφονται και αξιολογούνται με έναν κοινό στόχο: να μειώσουμε τη γραφειοκρατία, που μέχρι πρότινος επιβάρυνε τον Συνεργάτη μας και να αυξήσουμε τον χρόνο ανταπόκρισης στα αιτήματα που λαμβάναμε. Μάλιστα, θέσαμε και όρους επιβράβευσης των Συνεργατών μας, που θα κάνουν ορθή χρήση της νέας υπηρεσίας, αναγνωρίζοντας έτσι τον πολύτιμο ρόλο τους στην ταχύτερη και βέλτιστη εξυπηρέτηση του πελάτη. Σχεδιάζουμε, μάλιστα, να αναβαθμίσουμε ακόμη περισσότερο την υπηρεσία, στο άμεσο μέλλον, με την αξιοποίηση της χρήσης τεχνολογίας Τεχνητής Νοημοσύνης (AI) και την αυτοματοποιημένη επίλυση συχνών ερωτημάτων, που τίθενται από τους Συνεργάτες μας.

**Ένα μεγάλο έργο, μία ομαδική προσπάθεια**

Αξίζει να σημειωθεί ότι η ολοκλήρωση του παραπάνω έργου δεν θα μπορούσε να ολοκληρωθεί χωρίς την πολύτιμη συ-

νεργασία μιας ομάδας εξειδικευμένων επαγγελματιών, οι οποίοι έθεσαν την τεχνογνωσία, την πείρα και τις δυνάμεις τους στη διάθεση της εταιρείας για την επίτευξη ενός φιλόδοξου εγχειρήματος. Συνολικά τέσσερα τμήματα, μεταξύ των οποίων το Τμήμα IT με τη συμμετοχή έξι προγραμματιστών, ο Τεχνικός Κλάδος Ατομικών Ασφαλίσεων Ζωής, το Τμήμα Εκπαίδευσης αλλά και τα έμπειρα στελέχη Πωλήσεων της Generali, συμμετείχαν στον σχεδιασμό και την υλοποίηση της νέας ψηφιακής υπηρεσίας.

Στο σημείο αυτό θέλω να μεταφέρω ένα μεγάλο μπράβο σε όλους όσους εργάστηκαν ακούραστα, αποδεικνύοντας στην πράξη την εταιρική κουλτούρα συνεργασίας και διαμοιρασμού γνώσης που διακρίνει την Generali. Πολύτιμη ήταν και η συμβολή μερίδας των Συνεργατών Ασφαλιστικών Διαμεσολαβητών, οι οποίοι δοκίμασαν τα νέα εργαλεία και μας μετέφεραν την εμπειρία τους και τις παρατηρήσεις τους.

Ο χρόνος που απαιτήθηκε για την ολοκλήρωση του έργου υπολογίζεται στις οκτώ εβδομάδες και σε περισσότερες από 4.000 εργατώρες. Χρόνος ρεκόρ, αν αναλογιστούμε τις απαιτήσεις και το εύρος του έργου. Ωστόσο, χάρη στα προηγούμενα στρατηγικά μας βήματα για την αναδιάρθρωση των διαδικασιών μας και την ανάπτυξη της ψηφιακής πλατφόρμας του OneView, ήμασταν σε θέση να πετύχουμε κι αυτόν τον στόχο, θέτοντας ακόμη πιο ψηλά τον πήχη για το σύνολο της αγοράς.

**Κάθε μέρα στην Generali γράφουμε το σενάριο της επόμενης μέρας της ασφάλισης**

Η ψηφιακή τεχνολογία είναι ένας από τους παράγοντες που έχουν επιφέρει "disruptive" αλλαγές στον τομέα της ασφάλισης υγείας την τελευταία δεκαετία, σε παγκόσμιο επίπεδο. Η τεχνολογία άνοιξε τον δρόμο για ένα νέο είδος δια-

συνδεδεμένων υπηρεσιών, αλλά ταυτόχρονα αύξησε τον ανταγωνισμό. Οι καταναλωτές πιέζουν για αλλαγή, απαιτώντας από τις ασφαλιστικές να παρέχουν απλές, διαφανείς και ευέλικτες υπηρεσίες και προϊόντα. Ταυτόχρονα, νέοι παίκτες μπήκαν στην αγορά, κάνοντας δυνατή την ασφάλιση υγείας σε μόλις λίγα λεπτά, ακόμη και με τη χρήση ενός φιλικού application.

Προκειμένου να καταστήσει την πρόκληση ευκαιρία, ο Όμιλος Generali έθεσε ως στόχο να διαδραματίσει πρωταγωνιστικό ρόλο στο επόμενο κεφάλαιο της ιδιωτικής ασφάλισης. Για να το επιτύχουμε ουσιαστικά, η αναμόρφωση του οργανισμού σε παγκόσμιο επίπεδο αποτέλεσε το επί-

κεντρο της Smart & Simple στρατηγικής μας.

Αφού τέθηκαν οι προτεραιότητες σε διεθνές επίπεδο, καταφέραμε να θέσουμε ένα πλάνο ψηφιακού μετασχηματισμού σε εφαρμογή. Καταγράφηκαν πάνω από 30 best practices και υλοποιήθηκαν μέσω της ανταλλαγής υψηλής τεχνογνωσίας, διεθνώς, δεκάδες έργα, σε τοπικό επίπεδο. Ως αποτέλεσμα, δημιουργήθηκαν νέα προϊόντα, νέες υπηρεσίες, απλοποιήθηκαν διαδικασίες, προκειμένου να απαντούν στις ανάγκες των καταναλωτών και των συνεργατών μας.

Η νέα υπηρεσία underwriting, η οποία αποτελεί τη μετεξέλιξη της ηλεκτρονικής πλατφόρμας του OneView, αποτελεί ένα

από τα σημαντικότερα δείγματα εφαρμοσμένης καινοτομίας, τόσο για την ελληνική αγορά, όσο και σε επίπεδο Ομίλου. Η επένδυση στην τεχνολογία και τα ψηφιακά εργαλεία αποτελεί βασικό στοιχείο του επιχειρηματικού μας πλάνου. Αξίζει να σημειωθεί ότι το 2017 οι επενδύσεις μόνο στον τομέα της ψηφιακής τεχνολογίας και στη δημιουργία νέων εργαλείων, αυξήθηκαν κατά 70%. Η ψηφιοποίηση για εμάς δεν είναι απλώς μία αφηρημένη έννοια, αλλά μία νέα φιλοσοφία οργάνωσης, που ξεκινά και καταλήγει στον Ασφαλισμένο, ο οποίος, από απλός καταναλωτής, γίνεται συνδιαμορφωτής των εξελίξεων του κλάδου Ασφάλισης.



Κωνσταντίνος Χομόνδοζλης, Διευθυντής Εκπαίδευσης

## Θέσαμε την τεχνολογική καινοτομία στην υπηρεσία των Συνεργατών μας

Η νέα υπηρεσία της Generali θα αποτελέσει –πιστεύω– σημείο αναφοράς για το σύνολο της αγοράς, καθώς εισάγει καινοτόμες διαδικασίες στο ασφαλιστικό underwriting. Απευθύνεται πρωτίστως στους Συνεργάτες μας και στόχο έχει να αποτελέσει ένα ασυναγώνιστο, χρηστικό εργαλείο, το οποίο θα τους προσφέρει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για την ανάπτυξη των εργασιών τους.

Οι ίδιοι είναι πλέον σε θέση να γνωρίζουν με σαφήνεια τις εναλλακτικές αποφάσεις του underwriter, να ανεβάζουν ηλεκτρονικά τα αρχεία που αφορούν στην αίτηση ασφάλισης και να έχουν πρόσβαση σε αυτά ανά πάσα στιγμή, να επιλέγουν τον χρόνο έναρξης της εκτίμησης του κινδύνου από τον underwriter, καθώς και να λαμβάνουν την απάντηση της εταιρείας, σε μετρήσιμο και σαφώς καθορισμένο χρονικό διάστημα.

Η νέα υπηρεσία αναβαθμίζει ουσια-



στικά τον συμβουλευτικό ρόλο του Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή, καθώς ο ίδιος είναι σε θέση να καθοδηγήσει τον Ασφαλισμένο σε κάθε του βήμα και να διεκπεραιώνει για λογαριασμό του πλήθος εργασιών ψηφιακά. Κι όλα αυτά κερδίζοντας ταυτόχρονα πολύτιμο χρόνο, τον οποίο μπορεί να αφιερώσει πλέον στις πωλήσεις και στην παροχή καλύτερης εξυπηρέτησης στους πελάτες του.

Ήδη, από τον πρώτο μήνα λειτουργίας της, έχει αποσπάσει ιδιαίτερα θετικά σχόλια από το σύνολο των Συνεργατών μας, οι οποίοι απολαμβάνουν τα οφέλη της καθημερινά. Η δική τους θετική εμπειρία αποτελεί την καλύτερη επιβράβευση για εμάς και μας δίνει κίνητρο να συνεχίσουμε να καινοτομούμε, δημιουργώντας τις προϋποθέσεις για να είμαστε αποτελεσματικοί και παραγωγικοί στο περιβάλλον της επόμενης μέρας.

Ειρήνη Πλακιά, Υπεύθυνη Τμήματος Κλάδου Ζωής & Υγείας της Promist

## Ασχολούμαστε πλέον απρόσκοπτα με την ουσία της δουλειάς μας, τις πωλήσεις

**«Overview – Με μια ματιά»:** Πιστεύω ότι είναι εύστοχη η ονομασία της εφαρμογής. Με μια ματιά ή, αν θέλετε, μέσω μίας εφαρμογής, ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής μπορεί να έχει εικόνα της ροής των εργασιών του: τιμολόγηση, έκδοση προσφοράς, καταχώριση ηλεκτρονικής αίτησης, έλεγχος για την αποδοχή των όρων και της ηλεκτρονικής υπογραφής, συνολική εικόνα για το underwriting.

Γνωρίζοντας την εφαρμογή από την αρχή της και το πώς έχει εξελιχθεί, δεν μπορώ παρά να αναγνωρίσω και να αξιολογήσω μόνο θετικά την εφαρμογή και κυρίως τους ανθρώπους που βρίσκονται πίσω από αυτή, οι οποίοι εργάζονται συστηματικά και με επίκεντρο τον ασφαλιστικό διαμεσολαβητή, για την απλοποίηση των διαδικασιών της καθημερινότητάς του, ώστε να ασχοληθεί απρόσκοπτα με την ουσία της δουλειάς του, δηλαδή τις πωλήσεις.

Προς αυτή την κατεύθυνση συμβάλλει και η προσθήκη κανόνων underwriting στην εφαρμογή: μια πυξίδα, αν θέλετε, για την αντιμετώπιση καθημερινών και συχνών προβλημάτων ιατρικού ιστορικού, που επιτρέπει στον ασφαλιστικό διαμεσολαβητή να γνωρίζει τι πρέπει να κάνει, τι πρέπει να περιμένει από το underwriting και να προετοιμάσει τον πελάτη.



### Θετική η αντίδραση των πελατών

Οι πελάτες από την πλευρά τους αντιμετώπισαν θετικά τον νέο τρόπο αποδοχής όρων, δηλαδή ουσιαστικά την ψηφιακή υπογραφή. Είναι, άλλωστε, η φυσιολογική εξέλιξη, καθώς ήδη η τεχνολογία είναι μέρος της καθημερινότητάς μας.

Όλοι μας, στην καθημερινότητά μας, ασχολούμαστε με τα “έξυπνα” κινητά μας και τις εφαρμογές. Η ψηφιακή υπογραφή ή η υπογραφή σε ταμπλέτες, η δυνατότητα ο καθένας μας να έχει πρόσβαση άμεσα, εύκολα και γρήγορα σε υπηρεσίες (πληρωμή λογαριασμών, έκδοση πιστοποιητικών, κ.λπ.) είναι μέρος της ζωής μας. Και οι νέες ψηφιακές εφαρμογές της Generali συνάδουν με αυτή την πραγματικότητα. Συν τοις άλλοις, με τον νέο τρόπο αποδοχής όρων, ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να διαβάσει με ψυχία και ηρεμία τους όρους που αποδέχεται, να επιβεβαιώσει τις απαντήσεις που έδωσε στο ερωτηματολόγιο ιατρικού ιστορικού και να συμπληρώσει ή να διορθώσει τις απαντήσεις, αν απαιτείται. Άρα, η προστιθέμενη αξία είναι η διαφάνεια. Ο πελάτης δεν έχει λόγους να πιστεύει ότι οι απαντήσεις που έδωσε δεν καταγράφηκαν όπως έπρεπε. Η τεχνολογία είναι μέρος της ζωής μας σε όλες τις εκφάνσεις της. Το στοιχείο είναι να τη χρησιμοποιούμε δημιουργικά και προς το συμφέρον μας, δηλαδή τη διευκόλυνση των εργασιών μας. Συνεπώς, οποιαδήποτε εξέλιξη της εφαρμογής τη χαιρετίζουμε, την πιστεύουμε και, μέσα από τη συχνή και ανοιχτή επικοινωνία μας με την Εταιρεία, προσδοκούμε σε ακόμη περισσότερες βελτιώσεις.

## Τα αποτελέσματα πιστοποιούν τις επιτυχημένες επιλογές της Generali

**Η** ψηφιακή εποχή είναι ήδη στη ζωή μας και δεν θα μπορούσε μια εταιρεία σαν την Generali να μην είναι πρωταγωνιστής. Για όλους εμάς της παιδικής σχολής, που μεγαλώσαμε με τις μονοσέλιδες ή και πολυσέλιδες έντυπες Αιτήσεις Ζωής & Γενικών Κλάδων, έφτασε η στιγμή να ζήσουμε την paperless εποχή με το πιο πλήρες εργαλείο δουλειάς, το ηλεκτρονικό “γραφείο”, το One View.

Κυριολεκτικά με μια ματιά, μπορείς να δεις όλες τις ώρες της ημέρας τα παραγωγικά σου αποτελέσματα on time, τις προσφορές σου και τις εκκρεμότητες, τα συμβόλαιά σου, τις αμοιβές σου και όλο το εκπαιδευτικό υλικό και τα νέα της Generali.

### Αγγίζοντας το αύριο

Στη νέα εποχή ο Ασφαλιστικός Σύμβουλος, χρησιμοποιώντας το laptop του ή το tablet ή ακόμα και το κινητό του, στο ραντεβού με τον πελάτη, συμπληρώνει όλα τα απαιτούμενα στοιχεία του πελάτη, προκειμένου να ασφαλίσει την Υγεία του, το σπίτι του, το Αυτοκίνητό του κ.λπ. και, όπου επιτρέπεται, αφού κάνει την ηλεκτρονική αποδοχή ο πελάτης, να πάρει και το συμβόλαιό του. Ο πελάτης νοιώθει ήδη ασφαλής βλέποντας ότι έχει να κάνει με έναν επαγγελματία, πιστοποιημένο και από την Generali, που του στέλνει, αναλόγως, το αντίστοιχο μήνυμα ή email.

Πολύ σημαντικό στη διαδικασία life quotes, όπως ονομάζεται, είναι η άμεση επικοινωνία με το τμήμα ανάληψης κινδύνων (U/W) της Εταιρείας και η δυνατότητα να κάνει άμεσα upload όλα τα απαιτούμενα έγγραφα, τηρώντας έτσι την εμπιστευτικότητα και όλους τους κανόνες GDPR.

Η μέτρηση του χρόνου ανταπόκρισης και τα συμφωνημένα χρονικά όρια είναι σημαντικά, ώστε όλα να γίνουν στους σωστούς χρόνους. Η καθοδήγηση με ερωτήματα - replies βοηθά ακόμα και τον συνεργάτη μας που θα του διαφύγει κάτι, να τον βάλει σε σωστή σειρά και να του εξηγήσει ακόμα και κάτι που δεν γνωρίζει, μέσα από την επιλογή «βοήθεια».

Το πιο σημαντικό από όλα είναι η εξοι-



κονόμηση του χρόνου που σπαταλούσε παλαιότερα ο συνεργάτης μας σε πήγαινε - έλα στον πελάτη, αλλά και σε γραφειοκρατικά θέματα. Ο χρόνος αυτός σήμερα αφιερώνεται σε αυτό που τον ανταμείβει, στα Ραντεβού, και κατά συνέπεια στις Πωλήσεις.

‘Εναν “πλήρη παίκτη”, λοιπόν, που δίνει λύσεις σε κάθε αίτημα του πελάτη, με μία κίνηση: αυτό βρίσκουμε στο One View της Generali.

Εκτός της δυνατότητας εκδόσεων συμβολαίων, είναι σημαντική επίσης η πρόσβαση στην πορεία ζημιών και η αμεσότητα της καταβολής των αμοιβών, όποτε ο συνεργάτης επιθυμεί, κάνοντας έτσι τον δικό του προγραμματισμό. Δηλαδή, μπορεί κάποιος, αντί να περιμένει να “κλείσει τον μήνα του”, να κάνει “κλείσιμο εβδομάδας” και έτσι να πολλαπλασιάζει επί 4 την αποδοτικότητα του!

### Μείωση κόστους και αναβάθμιση στελεχών

Στις Μονάδες που στεγάζουν πολλούς Ασφαλιστικούς Συμβούλους, ελευθερώνει χέρια, ώστε τα στελέχη μας να ασχολούνται με πιο παραγωγικά και ουσιαστικά θέματα.

Μείωση κόστους και αναβάθμιση των στελεχών μας είναι η πρώτη θετική συνέπεια από το One View, το εργαλείο του ασφαλιστικού συμβούλου, του Manager και του Επιχειρηματία μιας Μεριστικής ή Πρακτορειακής Εταιρείας. Δεν θα μπορούσα, βέβαια, να παραλείψω τις εκδόσεις (versions), που με τις προτάσεις μας γίνεται συνεχώς αναβάθμιση των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Η Νέα Εποχή, λοιπόν, για τους ανθρώπους της Generali είναι πλέον γεγονός και τα αποτελέσματα πιστοποιούν τις επιτυχημένες επιλογές!