

MyGenerali: Ψηφιακή εξυπηρέτηση για πάνω από 30.000 ασφαλισμένους

Με νέες δυνατότητες και υπηρεσίες εμπλουτίζεται συνεχώς το [MyGenerali](#), η πιο ολοκληρωμένη πλατφόρμα εξυπηρέτησης πελατών στην ελληνική ασφαλιστική αγορά. Το ψηφιακό εργαλείο εξυπηρέτησης, το οποίο είναι διαθέσιμο για υπολογιστές και ως εφαρμογή για tablet και κινητά έχει κερδίσει τις εντυπώσεις των ασφαλισμένων, παρέχοντας ταχύτητα εξυπηρέτησης, προσβασιμότητα και ασφάλεια συναλλαγών.

Συνολικά, πάνω από 28.000 χρήστες έχουν κατεβάσει μέχρι σήμερα την εφαρμογή στο κινητό τους, έχοντας τη δυνατότητα να ενεργοποιήσουν με ένα κλικ τις υπηρεσίες που είναι διαθέσιμες μέσω της ασφάλισής τους. Βασική καινοτομία του [MyGenerali](#) αποτελεί το γεγονός ότι για 1η φορά, όλες οι ασφαλιστικές ανάγκες διασυνδέονται σε ένα και μόνο σημείο.

Μέσω αυτού, οι πελάτες έχουν μία ολοκληρωμένη εικόνα της ασφαλιστικής τους κάλυψης και μπορούν να την ενεργοποιήσουν πιο γρήγορα κι εύκολα από ποτέ. Εκεί διασυνδέονται όλες οι υπηρεσίες που σχετίζονται με τους ασφαλιστικούς κλάδους: Ζωής, Περιουσίας, Ομαδικές Ασφαλίσεις. Έτσι, ακόμη και ο πελάτης που διαθέτει παραπάνω από ένα ασφαλιστήριο στην εταιρεία μπορεί να τα παρακολουθήσει από έναν ενιαίο σημείο πρόσβασης.

Η διαδικασία ταυτοποίησης κάθε συμβαλλόμενου γίνεται εύκολα και με ακρίβεια μέσω του ΑΦΜ, για προσωποποιημένη ενημέρωση. Σημαντικό πλεονέκτημα της εφαρμογής αποτελεί όχι απλά η ψηφιοποίηση των παροχών και των διαφορετικών διαδικασιών αλλά η εύκολη και κατανοητή γλώσσα, η οποία δίνει τη δυνατότητα καλύτερης κατανόησης και αξιοποίησης των καλύψεων του ασφαλιστηρίου του πελάτη.

ΤΑΧΥΤΕΡΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ & ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗ

Ο ασφαλισμένος έχει τη δυνατότητα υποβολής ιατρικών εξωνοσοκομειακών εξόδων και **online tracking της πορείας του αιτήματός του**. Η ενημέρωση πραγματοποιείται ταυτόχρονα και για τον ασφαλιστικό διαμεσολαβητή, διασφαλίζοντας την ενιαία ενημέρωση όλων των εμπλεκόμενων μερών στην αλυσίδα εξυπηρέτησης. Η υπηρεσία αυτή επιτρέπει την απομακρυσμένη εξυπηρέτηση και αναδεικνύεται ως ιδιαίτερα χρήσιμη τόσο για τους μεμονωμένους πελάτες όσο και για τις επιχειρήσεις με ομαδικά ασφαλιστήρια, όπου το ποσοστό χρήσης ξεπερνά το 75%. Μία σειρά από γραφειοκρατικές διαδικασίες ψηφιοποιούνται, μειώνοντας στο ελάχιστο το χρόνο ανταπόκρισης. Επιτυγχάνεται, έτσι, η ταχύτερη ενημέρωση και η ευκολότερη αποστολή των εκκρεμών δικαιολογητικών, ώστε να πραγματοποιηθεί η πληρωμή σε 2 έως 3 ημέρες, με κατάθεση στο λογαριασμό του. Ο πελάτης έχει επίσης τη δυνατότητα να υποβάλει αίτημα για προέγκριση νοσηλείας και να **λάβει έγκριση online**. Επιπλέον, μπορεί να πραγματοποιήσει την **αναγγελία της νοσηλείας του μέσω του κινητού του**, να ανεβάσει και να στείλει ψηφιακά τα απαραίτητα έντυπα στον θεράποντα γιατρό, προκειμένου να τα συμπληρώσει και να τα υποβάλει ηλεκτρονικά.

Σημαντικές είναι και οι αναβαθμίσεις για τους πελάτες που διαθέτουν ασφάλιση αυτοκινήτου, αφού διαθέτουν την επιλογή αναγγελίας ζημιάς στο όχημά τους **μεσω video-call**, Η **καταγραφή της ζημιάς γίνεται Live μέσω βιντεοκλήσης** με την καθοδήγηση εκπροσώπου και πραγματοποιείται αυτόματα το άνοιγμα του φακέλου, μειώνοντας δραστικά το χρόνο εκτίμησης.

Εξίσου χρηστική είναι και η υπηρεσία **online οδικής βοήθειας** όπου ο χρήστης μπορεί να καλέσει από την εφαρμογή την Οδική Βοήθεια και τη Φροντίδα Ατυχήματος. Ένας ψηφιακός οδηγός τον καθοδηγεί βήμα-βήμα στην καταγραφή του περιστατικού, σε μόλις 2 λεπτά! Η ακριβής τοποθεσία του οδηγού εντοπίζεται άμεσα, μέσω GPS και ο χρήστης μπορεί να παρακολουθήσει live την πορεία του οδηγού και να γνωρίζει εξαρχής τον εκτιμώμενο χρόνο άφιξής του.

ΕΥΚΟΛΗ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗ & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Ικανοποιώντας την ανάγκη των πελατών για εύκολη πρόσβαση σε βοήθεια και υπηρεσίες, σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης, το νέο app διαθέτει διακριτό **κουμπί "Έκτακτης Βοήθειας"**, με ποικιλία επιλογών ως προς τον τρόπο εξυπηρέτησης. Ακόμη, καταργώντας τυχόν τηλεφωνικές αναμονές, μέσω του app, ο πελάτης μπορεί να κλείσει **online ραντεβού** για την πραγματοποίηση check-up, εξωνοσοκομειακών ιατρικών επισκέψεων και διαγνωστικών εξετάσεων, την ώρα και τη μέρα που θα επιλέξει.

Μία ακόμη σημαντική αναβάθμιση του [MyGenerali](#) αποτελεί η άμεση **πρόσβαση του ασφαλισμένου στον ασφαλιστικό του διαμεσολαβητή, η οποία γίνεται ακόμη πιο διαδραστική**. Στην ενότητα "Ο Ασφαλιστής μου", ο πελάτης μπορεί να δει όλα τα στοιχεία επικοινωνίας του, να ζητήσει να επικοινωνήσει μαζί του μέσω **call-back**, να ενημερωθεί για τις ώρες λειτουργίας του ασφαλιστικού γραφείου και **να κλείσει ραντεβού**, ή ακόμη και να επικοινωνήσει μαζί του μέσω social media (facebook και linkedin). Με αυτόν τον τρόπο το ψηφιακό προφίλ της ασφαλιστικής επιχείρησης και του επαγγελματία ασφαλιστή αποκτά άμεση ορατότητα και γίνεται ακόμη πιο εύκολα προσβάσιμο, ανά πάσα στιγμή.

Όπως αναφέρει η **κα Γεωργία Πιτσιγαυδάκη, Customer Journey Manager** της Generali: «*Η ψηφιακή εξυπηρέτηση αναδεικνύεται ως το σημαντικότερο πλεονέκτημα των ασφαλιστικών εταιρειών, αποτελώντας μία μοναδική ευκαιρία για απλοποίηση, διασύνδεση και εκσυγχρονισμό των παρεχόμενων υπηρεσιών. Στην Generali δεσμευόμαστε στρατηγικά, μέσω του [Generali Caring Ecosystem](#), να επενδύουμε σε εργαλεία και υπηρεσίες, που αναβαθμίζουν την εμπειρία των ασφαλισμένων και μετατρέπουν την ασφάλιση σε καθημερινή φροντίδα και προστασία. Το MyGenerali αποτελεί ένα εξαιρετικό παράδειγμα διασύνδεσης της τεχνογνωσίας και της πελατοκεντρικής φιλοσοφίας και εξυπηρέτησης».*

MyGenerali Video

Ο Όμιλος 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 70,7 δις ευρώ, το 2020. Με πάνω από 72.000 εργαζόμενους ανά τον κόσμο, και 65,9 εκατομμύρια πελάτες, ο Όμιλος κατέχει ηγετική θέση στην Ευρώπη και μια ολόένα και πιο σημαντική παρουσία στις αγορές της Ασίας και της Λατινικής Αμερικής. Η δέσμευση για βιώσιμη ανάπτυξη είναι ένας από τους βασικούς πυλώνες της στρατηγικής της Generali στόχος της οποίας είναι να αποτελεί τον Δια Βίου Εταίρο- Lifetime Partner των πελατών της, προσφέροντας καινοτόμες και εξατομικευμένες λύσεις, μέσα από ένα δυναμικό δίκτυο πωλήσεων.