

Βελτίωση των τεχνικών υποδομών

Νοέμβριος 2023

Αγαπητοί Συνεργάτες,

Όπως γνωρίζετε, η συνεχής βελτίωση των υπηρεσιών της Εταιρείας αποτελεί για εμάς προτεραιότητα, με στόχο την εξαιρετική υποστήριξη των Συνεργατών μας, ώστε να εξυπηρετούνται πλήρως οι συνεχώς αυξανόμενες ανάγκες σας.

Στο πλαίσιο αυτό, προχωράμε στην αναβάθμιση των συστημάτων της εταιρείας μας, ώστε να διασφαλίσουμε την περαιτέρω ομαλή και απρόσκοπτη λειτουργία τους για όλους εμάς.

Για τον λόγο αυτό, η εταιρεία θα προχωρήσει στις εξής αλλαγές στην καθημερινή λειτουργία της:

- Την Παρασκευή 24 Νοεμβρίου στις 19:00**, θα διακοπεί η λειτουργία των βασικών συστημάτων της εταιρείας και, συγκεκριμένα, δεν θα λειτουργούν το εταιρικό Site, το εταιρικό Portal, το ERGO SalesBOX, το σύστημα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, τα Web Services, το Alice, καθώς και το AS400. **Τα συστήματα θα επαναλειτουργήσουν πλήρως τη Δευτέρα 27 Νοεμβρίου**. Σε οποιαδήποτε διαφορετική περίπτωση, θα ενημερωθείτε με σχετικό ηλεκτρονικό μήνυμα (ERGO Mail).
- Η λειτουργία της Εξυπηρέτησης Πελατών δεν θα είναι διαθέσιμη μετά τις 20:00 της Παρασκευής 24 Νοεμβρίου.
- Κατά τις ίδιες ώρες δεν θα είναι διαθέσιμη ούτε η λειτουργία του Τμήματος Εισπράξεων, για την άμεση υποστήριξή σας στη διαχείριση των πιστωτικών και χρονικών ορίων, καθώς και την εξόφληση ασφαλιστρών.
- Λόγω των πιο πάνω εργασιών, το Σάββατο 25 Νοεμβρίου και την Κυριακή 26 Νοεμβρίου, η Τηλεφωνική μας Εξυπηρέτηση δεν θα βρίσκεται σε λειτουργία. Η προώθηση προς τα τηλεφωνικά κέντρα της EUROSOS και MedNet θα λειτουργήσει κανονικά.
- Οι πελάτες θα έχουν τη δυνατότητα να εξοφλούν ασφάλιστρα, με χρήση του ηλεκτρονικού κωδικού πληρωμής ΔΙΑΣ, στις τράπεζες. Η επεξεργασία, ωστόσο, των πληρωμών αυτών θα ξεκινήσει από την ERGO τη Δευτέρα 27 Νοεμβρίου, 11 το πρωί. Για τα ασφαλιστήρια που αποδεδειγμένα εξοφλήθηκαν μέσω τραπεζικών/διατραπεζικών συστημάτων, εντός των πιο πάνω ημερομηνιών, θα ισχύει κανονικά η ασφαλιστική κάλυψη που παρέχεται στα ασφαλιστήριά τους. Η κάλυψη για τα ασφαλιστήρια λοιπών κλάδων θα είναι αναδρομική, ενώ για εκείνα των αυτοκινήτων, από την ημέρα έκδοσης του ασφαλιστηρίου. Υπενθυμίζουμε ότι, όπως προβλέπει ο νόμος, παρέχεται ασφαλιστική κάλυψη στον κλάδο αυτοκινήτων μέχρι και 5 ημέρες μετά την καταβολή του ασφαλιστρου, ακόμη κι αν δεν έχει εκδοθεί το ασφαλιστήριο. Σε περίπτωση τροχαίου ελέγχου, αρκεί η επίδειξη της απόδειξης πληρωμής των ασφαλιστρών του οχήματος. Ενημερώνουμε ότι δεν θα υπάρχει διαθεσιμότητα πληρωμών μέσω του εταιρικού site και του ERGO forMe από την Παρασκευή 24 Νοεμβρίου στις 19:00 έως και την Κυριακή 26 Νοεμβρίου.
- Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών, συνιστούμε όπως προχωρήσετε στην εκτύπωση και πληρωμή των ανανεωτηρίων ασφαλιστηρίων (και αντίστοιχη επικοινωνία με τους πελάτες για παραλαβή) μέχρι και την Παρασκευή 24 Νοεμβρίου, ειδικά του κλάδου αυτοκινήτων, που λήγουν μεταξύ 25 και 27 Νοεμβρίου και τα οποία βρίσκονται αναρτημένα στο εταιρικό Portal
Για τη βέλτιστη διεκπεραίωση του έργου σας, σας ενημερώνουμε ότι θα προχωρήσουμε κατ' εξαίρεση στην ακύρωση όσων ασφαλιστηρίων αυτοκινήτων δεν θα μπορέσετε ενδεχομένως να εισπράξετε, χωρίς χρέωση δεδουλευμένων, υπό τις εξής προϋποθέσεις:
-Να έχουν έναρξη από 25/11 μέχρι 26/11/2023.
-Να έχουν εκδοθεί από 23/11/2023 μέχρι και την 24/11/2023.
-Να μας υποβάλετε έγγραφο αίτημα ακύρωσης μέχρι την Τρίτη 28/11/2023, δηλώνοντας ότι δεν μπορέσατε να εισπράξετε τα ασφάλιστρα.
- Αναφορικά με την καταβολή των αποζημιώσεων Γενικών Ασφαλίσεων και των αιτήσεων ασφαλίσεων Ζωής και Υγείας, όπου χρησιμοποιείται η εφαρμογή eSign, παρακαλούμε όπως μεριμνήσετε ώστε οι πελάτες να ολοκληρώσουν τις ενέργειες που ενδεχομένως εκκρεμούν μέχρι την 24/11/2023 (έως τις 19:00). Στην περίπτωση παρέλευσης της ημερομηνίας και ώρας αυτής και μόνο για τις περιπτώσεις που οι 25/11 και 26/11 ορίζονται ως καταληκτικές ημερομηνίες για τη δυνατότητα χρήσης του eSign, η διαδικασία θα πρέπει να επαναληφθεί. Θα προστεθεί ανάλογο ενημερωτικό μήνυμα στο email παραλαβής eSign από τις 22/11 και η διάρκεια υπογραφής των αιτήσεων ασφαλίσεων Ζωής και Υγείας θα παραταθεί από τις 7 στις 10 ημέρες.
- Σημειώνουμε, τέλος, ότι από την Παρασκευή 24/11 στις 19:00 και μέχρι την επαναλειτουργία των συστημάτων μας, δεν θα είναι εφικτή η έκδοση πράσινης κάρτας, ούτε από εσάς ούτε από την εταιρεία.

Σας ζητούμε συγνώμη για την όποια αναστάτωση τυχόν προκληθεί από τη διαδικασία αναβάθμισης των υποδομών μας, η οποία όμως θα συμβάλει σημαντικά στη βελτίωση της λειτουργικότητας των συστημάτων μας.

Σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για την κατανόηση και την καλή συνεργασία σας.

Τομέας Πωλήσεων

ERGO

Βελτίωση των τεχνικών υποδομών

Νοέμβριος 2023

Αγαπητοί Συνεργάτες,

Όπως γνωρίζετε, η συνεχής βελτίωση των υπηρεσιών της Εταιρείας αποτελεί για εμάς προτεραιότητα, με στόχο την εξαιρετική υποστήριξη των Συνεργατών μας, ώστε να εξυπηρετούνται πλήρως οι συνεχώς αυξανόμενες ανάγκες σας.

Στο πλαίσιο αυτό, προχωράμε στην αναβάθμιση των συστημάτων της εταιρείας μας, ώστε να διασφαλίσουμε την περαιτέρω ομαλή και απρόσκοπτη λειτουργία τους για όλους εμάς.

Για τον λόγο αυτό, η εταιρεία θα προχωρήσει στις εξής αλλαγές στην καθημερινή λειτουργία της:

- Την Παρασκευή 24 Νοεμβρίου στις 19:00**, θα διακοπεί η λειτουργία των βασικών συστημάτων της εταιρείας και, συγκεκριμένα, δεν θα λειτουργούν το εταιρικό Site, το εταιρικό Portal, το ERGO SalesBOX, το σύστημα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, τα Web Services, το Alice, καθώς και το AS400. **Τα συστήματα θα επαναλειτουργήσουν πλήρως τη Δευτέρα 27 Νοεμβρίου**. Σε οποιαδήποτε διαφορετική περίπτωση, θα ενημερωθείτε με σχετικό ηλεκτρονικό μήνυμα (ERGO Mail).
- Η λειτουργία της Εξυπηρέτησης Πελατών δεν θα είναι διαθέσιμη μετά τις 20:00 της Παρασκευής 24 Νοεμβρίου.
- Κατά τις ίδιες ώρες δεν θα είναι διαθέσιμη ούτε η λειτουργία του Τμήματος Εισπράξεων, για την άμεση υποστήριξή σας στη διαχείριση των πιστωτικών και χρονικών ορίων, καθώς και την εξόφληση ασφαλιστρων.
- Λόγω των πιο πάνω εργασιών, το Σάββατο 25 Νοεμβρίου και την Κυριακή 26 Νοεμβρίου, η Τηλεφωνική μας Εξυπηρέτηση δεν θα βρίσκεται σε λειτουργία. Η προώθηση προς τα τηλεφωνικά κέντρα της EUROSOS και MedNet θα λειτουργήσει κανονικά.
- Οι πελάτες θα έχουν τη δυνατότητα να εξοφλούν ασφάλιστρα, με χρήση του ηλεκτρονικού κωδικού πληρωμής ΔΙΑΣ, στις τράπεζες. Η επεξεργασία, ωστόσο, των πληρωμών αυτών θα ξεκινήσει από την ERGO τη Δευτέρα 27 Νοεμβρίου, 11 το πρωί. Για τα ασφαλιστήρια που αποδεδειγμένα εξοφλήθηκαν μέσω τραπεζικών/διατραπεζικών συστημάτων, εντός των πιο πάνω ημερομηνιών, θα ισχύει κανονικά η ασφαλιστική κάλυψη που παρέχεται στα ασφαλιστήριά τους. Η κάλυψη για τα ασφαλιστήρια λοιπών κλάδων θα είναι αναδρομική, ενώ για εκείνα των αυτοκινήτων, από την ημέρα έκδοσης του ασφαλιστηρίου. Υπενθυμίζουμε ότι, όπως προβλέπει ο νόμος, παρέχεται ασφαλιστική κάλυψη στον κλάδο αυτοκινήτων μέχρι και 5 ημέρες μετά την καταβολή του ασφαλιστρου, ακόμη κι αν δεν έχει εκδοθεί το ασφαλιστήριο. Σε περίπτωση τροχαίου ελέγχου, αρκεί η επίδειξη της απόδειξης πληρωμής των ασφαλιστρων του οχήματος. Ενημερώνουμε ότι δεν θα υπάρχει διαθεσιμότητα πληρωμών μέσω του εταιρικού site και του ERGO forMe από την Παρασκευή 24 Νοεμβρίου στις 19:00 έως και την Κυριακή 26 Νοεμβρίου.
- Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών, συνιστούμε όπως προχωρήσετε στην εκτύπωση και πληρωμή των ανανεωτηρίων ασφαλιστηρίων (και αντίστοιχη επικοινωνία με τους πελάτες για παραλαβή) μέχρι και την Παρασκευή 24 Νοεμβρίου, ειδικά του κλάδου αυτοκινήτων, που λήγουν μεταξύ 25 και 27 Νοεμβρίου και τα οποία βρίσκονται αναρτημένα στο εταιρικό Portal
Για τη βέλτιστη διεκπεραίωση του έργου σας, σας ενημερώνουμε ότι θα προχωρήσουμε κατ' εξαίρεση στην ακύρωση όσων ασφαλιστηρίων αυτοκινήτων δεν θα μπορέσετε ενδεχομένως να εισπράξετε, χωρίς χρέωση δεδουλευμένων, υπό τις εξής προϋποθέσεις:
-Να έχουν έναρξη από 25/11 μέχρι 26/11/2023.
-Να έχουν εκδοθεί από 23/11/2023 μέχρι και την 24/11/2023.
-Να μας υποβάλετε έγγραφο αίτημα ακύρωσης μέχρι την Τρίτη 28/11/2023, δηλώνοντας ότι δεν μπορέσατε να εισπράξετε τα ασφάλιστρα.
- Αναφορικά με την καταβολή των αποζημιώσεων Γενικών Ασφαλίσεων και των αιτήσεων ασφαλίσεων Ζωής και Υγείας, όπου χρησιμοποιείται η εφαρμογή eSign, παρακαλούμε όπως μεριμνήσετε ώστε οι πελάτες να ολοκληρώσουν τις ενέργειες που ενδεχομένως εκκρεμούν μέχρι την 24/11/2023 (έως τις 19:00). Στην περίπτωση παρέλευσης της ημερομηνίας και ώρας αυτής και μόνο για τις περιπτώσεις που οι 25/11 και 26/11 ορίζονται ως καταληκτικές ημερομηνίες για τη δυνατότητα χρήσης του eSign, η διαδικασία θα πρέπει να επαναληφθεί. Θα προστεθεί ανάλογο ενημερωτικό μήνυμα στο email παραλαβής eSign από τις 22/11 και η διάρκεια υπογραφής των αιτήσεων ασφαλίσεων Ζωής και Υγείας θα παραταθεί από τις 7 στις 10 ημέρες.
- Σημειώνουμε, τέλος, ότι από την Παρασκευή 24/11 στις 19:00 και μέχρι την επαναλειτουργία των συστημάτων μας, δεν θα είναι εφικτή η έκδοση πράσινης κάρτας, ούτε από εσάς ούτε από την εταιρεία.

Σας ζητούμε συγνώμη για την όποια αναστάτωση τυχόν προκληθεί από τη διαδικασία αναβάθμισης των υποδομών μας, η οποία όμως θα συμβάλει σημαντικά στη βελτίωση της λειτουργικότητας των συστημάτων μας.

Σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για την κατανόηση και την καλή συνεργασία σας.

Τομέας Πωλήσεων

ERGO