



ΑΠΟ : ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ
ΠΡΟΣ : ΔΙΚΤΥΟ ΣΥΝΕΡΓΑΤΩΝ

Αθήνα, 18/02/2025

Εγκύκλιος N055

Θέμα: Έναρξη Λειτουργίας Ψηφιακού Βοηθού (Chatbot)

Generali Hellas
Ανώνυμος Ασφαλιστική Εταιρία

Κεντρικά Γραφεία:
Λεωφ. Συγγρού & Λαγουμιτζή 40
11745 Αθήνα
T 210 80 96 400
F 210 80 96 367

Γραφείο Β. Ελλάδος:
26^{ης} Οκτωβρίου 38-40
3^{ος} όροφος
54627 Θεσσαλονίκη
T 2310 551 144
F 2310 552 282

generali.gr

Αγαπητοί Συνεργάτες,

Με χαρά σας ενημερώνουμε ότι η **Generali** εμπλουτίζει τα κανάλια επικοινωνίας της, εισάγοντας έναν νέο, προηγμένο ψηφιακό βοηθό, ο οποίος αξιοποιεί τεχνολογίες Τεχνητής Νοημοσύνης (AI) για να προσφέρει μια αναβαθμισμένη εμπειρία εξυπηρέτησης στους πελάτες της.

Το νέο chatbot της Generali, που φέρει το όνομα **«Genie»**, έχει σχεδιαστεί για να προσφέρει πληροφορίες και πολυκαναλική υποστήριξη στους πελάτες μας σε πραγματικό χρόνο (real time), διασφαλίζοντας άμεση πρόσβαση και ενημέρωση σχετικά με τις διαδικασίες και τις υπηρεσίες μας, αλλά και συμβάλλοντας ουσιαστικά στη βελτίωση της ικανοποίησής των πελατών μας. Το νέο chatbot:

- παρέχει πληροφορίες και διαχειρίζεται ερωτήματα σχετικά με τις υπηρεσίες και τα προϊόντα μας
- παρέχει συνολική καθοδήγηση στους πελάτες μας όσον αφορά στις διαδικασίες πληρωμών
- απαντά σε πλήθος ερωτημάτων προσφέροντας βασική υποστήριξη στα πιο συχνά ερωτήματα των πελατών.

Ο νέος ψηφιακός βοηθός της Generali έρχεται να επαναπροσδιορίσει την εμπειρία εξυπηρέτησης των πελατών της. Μέσω τεχνολογίας αιχμής που βασίζεται σε Μεγάλο Γλωσσικό Μοντέλο (LLM - Large Language Model) προσαρμόζεται στις ανάγκες κάθε χρήστη, είναι σε θέση να προσφέρει εξατομικευμένες απαντήσεις, ενώ σε περιπτώσεις όπου απαιτείται ανθρώπινη παρέμβαση, διαθέτει τη δυνατότητα μεταφοράς της συνομιλίας μέσω live chat σε εκπροσώπους του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών.

Η βελτιωμένη εξυπηρέτηση μέσω chatbot περιλαμβάνει προσωποποιημένη καθοδήγηση σε θέματα που αφορούν τις πληρωμές ασφαλιστών, διασφαλίζοντας ότι οι πελάτες λαμβάνουν έγκαιρη, σαφή και ολοκληρωμένη ενημέρωση. Επιπλέον, η συστηματική μελέτη και παρακολούθηση της εξυπηρέτησής μας από όλα τα κανάλια επικοινωνίας -από το τηλεφωνικό κέντρο μέχρι τις ψηφιακές πλατφόρμες- μας βοηθά στην καλύτερη κατανόηση των αναγκών των ασφαλισμένων και των συνεργατών μας, και μας επιτρέπει να σχεδιάζουμε αποτελεσματικές και στοχευμένες ενέργειες για τη συνεχή αναβάθμιση των υπηρεσιών μας.



Επιπροσθέτως, το νέο chatbot εξασφαλίζει εμπιστευτικότητα σε όλες τις αλληλεπιδράσεις, ακολουθώντας αυστηρά πρότυπα προστασίας προσωπικών δεδομένων σε πλήρη συμμόρφωση με κανονισμούς GDPR, ενώ η υποδομή του είναι σχεδιασμένη για συνεχή βελτίωση και επέκταση, υποστηρίζοντας μελλοντικές ανάγκες και επιπλέον περιπτώσεις χρήσης.

Με την υιοθέτηση αυτού του εργαλείου, η Generali ενισχύει την ψηφιακή της εξέλιξη, προσφέροντας στους ψηφιακούς χρήστες μία εμπειρία συνομιλίας που θυμίζει ανθρώπινη επαφή. Εκτιμούμε ότι το νέο chatbot θα αποτελέσει ένα ανεκτίμητο εργαλείο για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των ασφαλισμένων μας.

Με εκτίμηση,

Μυρτώ Περάτη
Chief Operations Officer

Σωτήρης Γουγκούσης
Δ/ντης Πωλήσεων Ανεξ. Δικτύου