

Optimale Serviceleistungen dank Digitalisierung

Egal, ob in der Beratung, bei Schadenmeldungen oder Serviceleistungen – die Generali Versicherung AG setzt auf digitale Innovation, gepaart mit Human Touch. Der Wunsch der Österreicherinnen und Österreicher, im Alltag verstärkt digitale Kommunikationskanäle zu nutzen, ist in den vergangenen zwei Jahren deutlich gestiegen. Damit kam es auch zu einer Beschleunigung der Digitalisierung.

Durch den frühzeitigen Fokus auf Innovation konnte die Generali schon zu Beginn der Pandemie Kundinnen und Kunden aus der Ferne servicieren. Sie ist hier Vorreiterin in der Versicherungsbranche. Das Generali Kundenportal und die Meine Generali App bieten rund um die Uhr die Möglichkeit, Versicherungsangelegenheiten zu erledigen. Dazu zählt, Rechnungen in der Krankenversicherung online einzureichen, Polizzen einzusehen oder die eigenen

Chat-, Bildtelefonie- und Screensharing-Tools sind heute so selbstverständlich im Verkauf, wie man es sich vor zwei Jahren in dem Ausmaß noch nicht vorstellen konnte.

Daten zu ändern. Auch der direkte Kontakt mit den persönlichen KundenbetreuerInnen ist so möglich.

„Chat-, Bildtelefonie- und Screensharing-Tools sind heute so selbstverständlich im Verkauf, wie man es sich vor zwei Jahren in dem Ausmaß noch nicht vorstellen konnte“, erklärt Wolfgang Gratzer, Generali-Regionaldirektor für Steiermark und Kärnten-Osttirol. Durch den vollelektronischen Antragsprozess – der über verschiedenste Kommunikationskanäle mit Face-ID und Fingerprint funktioniert –, Online-Berechnungen und Online-Verkauf ist das Kundengespräch heute viel einfacher und flexibler zu organisieren. „Die modernen Tools zur digitalen Beratung werden aber auch im persönlichen Dialog am Küchentisch intensiver genutzt als zuvor.“ Viele Dokumente können bei der Generali seit 2017 mittels elektronischer Unterschrift direkt am Touchscreen eines Mobiltelefons oder Tablets unterzeichnet werden – unabhängig von Zeit und Ort. Der Großteil der Anträge läuft digital und papierlos ab. Die elektronischen Prozesse im und rund um das Verkaufssystem wie elektronische Gesundheitsfragen und Schadenmeldungen haben sich in dieser herausfordernden Zeit besonders bewährt. Auch der elektronische Dokumentenversand und die Self-Service-Möglichkeiten, etwa der Abruf von Vertragsdaten und Dokumenten, werden von immer mehr KundInnen aktiv genutzt.

Unkompliziert bei Schäden

Nicht nur in der Beratung, sondern auch in der Schadenabwicklung zeigt sich die Generali als innovativer Lifetime-Partner. So wurden zu Lockdown-Zeiten kurzerhand die digitale Schadenbesichtigung von Kfz-Schäden via Videoinspektion entwickelt. KundInnen waren von diesem Service genauso begeistert wie von der Möglichkeit, ihre Termine trotz Kontaktbeschränkung einhalten zu können. Unkomplizierte Schadenabwicklung wird auch abseits außergewöhnlicher Situationen geboten: Durch die Meine Generali App lassen sich Schadenmeldungen ganz einfach per Knopfdruck erledigen. Fotos, die den Schaden dokumentieren, können direkt vom Smartphone in die App geladen werden. Der Status eines Falles lässt sich jederzeit und überall am Handy nachverfolgen – unabhängig von Geschäftszeiten.

Digitale Tools verbessern auch die Kundenfreundlichkeit der Krankenversicherung. Telemedizin ermöglicht etwa einen raschen Zugang zu ärztlicher Beratung und Betreuung. Eine innovative Serviceleistung in Zeiten mangelnder Verfügbarkeit von Hausärzten, vor allem in ländlichen Regionen, überfüllter Ordinationen und langer Wartezeiten. Zusätzlich zu akuten Beschwerden unterstützt das Generali GesundheitsCoaching in jeder Lebenslage. Der Service ist 365 Tage im Jahr rund um die Uhr erreichbar. „Die Generali-KundenbetreuerInnen stehen unseren Kundinnen und Kunden über vielfältige Kommunikationskanäle mit Rat und Tat zur Seite – Human Touch inklusive“, ergänzt Wolfgang Gratzer abschließend. ■■



Dr. Wolfgang Gratzer, Generali-Regionaldirektor für Steiermark und Kärnten-Osttirol

Foto: Lukas Lorenz