



07/10/2015
NOTA DE PRENSA

GENERALI integra todos sus servicios de atención al cliente

- Se ha diseñado un único servicio para ofrecer una adecuada experiencia, en las consultas que realizan los clientes, profesionales del sector asegurador y el público en general
- Además, dispone de un nuevo perfil en *Twitter*, @Generali_Responde, para resolver peticiones de información e incidencias

Madrid.– GENERALI da un paso más en su servicio de atención al cliente con un nuevo sistema de asistencia en el que la compañía centraliza todas las consultas y demandas de sus diferentes públicos objetivos, en relación a productos y servicios de la compañía. A partir de ahora, todas las consultas se gestionarán de forma centralizada a través del Servicio de Atención al Cliente.

Diseñado para optimizar y canalizar de forma más eficaz todas estas necesidades, el nuevo sistema ofrece una atención directa y personalizada con el apoyo de un equipo altamente cualificado que ofrece información y asesoramiento sobre los productos y servicios de GENERALI, así como sobre otras consultas que pudieran surgir.

De esta forma, el nuevo Servicio de Atención al Cliente de GENERALI funciona como plataforma única de atención al cliente atendiendo llamadas recibidas a través del número 91 837 37 07, formularios, emails, tweets, etc. De manera que siempre se aplicará el mismo protocolo de atención independientemente del canal de entrada. Además, se responsabilizará de la gestión del Área Personal *e-Cliente*.

Esta decisión se enmarca dentro de la nueva estrategia de GENERALI que dirige a la compañía hacia un nuevo modelo de negocio centrado en el servicio al cliente con una oferta de productos y servicios "Simpler and Smarter". El objetivo es ser la primera opción del cliente como aseguradora y por tanto ser líderes en *retail*.

El Servicio de Atención al Cliente ofrece importantes ventajas como el seguimiento de la satisfacción por la atención prestada.

Asimismo, con el objetivo de ser más accesible y ofrecer un contacto más directo, GENERALI ha abierto un nuevo perfil en *Twitter*: @Generali_Responde. Gracias a este nuevo canal, los usuarios pueden realizar consultas, enviar incidencias y obtener respuesta de forma inmediata.

GRUPO GENERALI

El Grupo GENERALI es una de las mayores aseguradoras globales con un ingreso total de primas en 2014 de más de 70.000 millones de euros.

Con 78.000 empleados en todo el mundo y 72 millones de clientes en más de 60 países, el Grupo ocupa una posición de liderazgo en los mercados de Europa Occidental y un lugar de creciente importancia en los mercados de Europa Central y del Este, así como en Asia.

Ogilvy Public Relations
Marian Ortiz / Silvia Serrano
T 654 51 27 16 / 91.451.21.35 /
91.451.21.41
E-mail: marian.ortiz@ogilvy.com /
silvia.serrano@ogilvy.com

Assicurazioni GENERALI S.p.A.
p.zza Duca degli Abruzzi, 2
34132 Trieste
P.O.Box 538
T +39.040.671111
F +39.040.671600

contact@GENERALI.com
GENERALI.com