

Diemen, 20 april 2010

Generali's succesvolle Digitaal Archief nu nog gebruiksvriendelijker

Op 16 november 2009 heeft Generali het Digitaal Archief voor het met haar samenwerkend intermediair op schade- en inkomen succesvol gelanceerd. Inmiddels maakt meer dan 70% van de intermediairs gebruik van het Digitaal Archief. Bij Generali staan de wensen en de behoeften van haar relaties voorop.

Daarom heeft de verzekeraar op 19 april vijf verbeteringen aangebracht waarmee het gebruikersgemak van het Digitaal Archief is geoptimaliseerd. Generali verwacht dan ook met deze verbeteringen dat nog meer van haar intermediaire relaties kiezen voor het digitale gemak van het Digitaal Archief.

Luisteren naar de wensen en behoeften van de klant

Sinds de introductie van het Digitaal Archief heeft het intermediair de mogelijkheid om zijn documenten digitaal in plaats van per post te ontvangen. In de optimalisatiefase hebben huidige gebruikers van het Digitaal Archief meegedacht over verbeteringen. De meeste verbeterpunten zijn opgepakt en doorgevoerd in het systeem.

"We hebben echt naar de wensen en behoeften van de klant geluisterd om het Digitaal Archief zo in te richten dat het voor de gebruikers optimaal werkt", aldus Jan van Leer, Directeur Schade van Generali. Dit heeft geresulteerd in vijf verbeteringen:

- Het intermediair heeft de mogelijkheid documenten als gelezen en/of ongelezen te markeren;
- Alle pdf-bijlagen behorende bij één polis verschijnen overzichtelijk in één e-mailbericht;
- In de onderwerpregel van een e-mailbericht verschijnt een duidelijke omschrijving;
- Het intermediair heeft de mogelijkheid om polisvoorwaarden wel of niet te ontvangen in het Digitaal Archief;
- Het openen van documenten wordt nu nog duidelijker weergegeven.

Digitaal gemak versus papieren rompslomp

Via een e-mail heeft Generali haar intermediaire relaties op de hoogte gebracht van de verbeteringen. De verzekeraar verwacht hierdoor dat nog meer van haar schade- en inkomensrelaties overgaat op digitaal. Intermediairs die kiezen voor het Digitaal Archief hebben geen papieren rompslomp meer. Ook hebben zij 24/7 de beschikbaarheid over hun documenten.