



20/07/2016  
COMUNICATO STAMPA

## Genertel attiva la prima chat assicurativa per la vendita e l'assistenza clienti in tempo reale

Un'efficace soluzione per i clienti: già dalla fase pilota il 77% dei contatti con la Compagnia, attraverso canali digitali, avviene tramite chat

Trieste. Genertel, la compagnia diretta di Generali, lancia l'unica live chat assicurativa sul mercato Rc Auto italiano per la vendita e l'assistenza al cliente in tempo reale. Genertel, che nel 1994 fu la prima compagnia telefonica in Italia e nel 1996 la prima online, continua ad innovare il mercato delle assicurazioni dirette con la nuova live chat con l'obiettivo di semplificare l'esperienza del cliente offrendo una maggiore accessibilità dei servizi.

Manuela Bottega  
Responsabile Ufficio stampa  
Generali Italia  
T. 334.6600.121  
manuela.bottega@generali.com

Elena Bollea  
Ufficio stampa  
Generali Italia  
T. 366.6036.771  
Elena.bollea@generali.com

[www.genertel.it](http://www.genertel.it)

Il Cliente, dal sito [genertel.it](http://genertel.it) o dal profilo Facebook e Messenger della Compagnia, può avviare la chat con uno dei 35 digital assistant dedicati e richiedere informazioni o risolvere qualsiasi problema sulla polizza auto: dalla prima richiesta di preventivo, all'acquisto della polizza, fino all'assistenza post vendita e alla gestione dei sinistri.

Molto positiva l'accoglienza dei clienti a questo nuovo canale che, nella fase pilota a poco più di un anno dalla sperimentazione, sta già dando ottimi riscontri: la Compagnia gestisce oltre 1.000 richieste al giorno tramite chat e i clienti hanno valutato "eccellente" il servizio attribuendogli un indice di soddisfazione pari a 4.6 su 5. Ad oggi avvengono più di 26.000 contatti mese attraverso i canali digitali (email, chat e social network) e di questi già il 77% via chat.

La nuova chat si aggiunge agli altri metodi di contatto già attivi a disposizione dei clienti: numero verde gratuito, e-mail, sito web, App.

Il sito web di Genertel, nel corso del 2015, si è aggiudicato il premio di miglior sito assicurativo dell'anno ed ha registrato circa 16 milioni di visite, di cui fino al 40% da dispositivi mobile. [www.genertel.it](http://www.genertel.it) è responsive e accessibile da tutti i device e nel 2015 è stato completamente rinnovato per semplificarne la grafica e migliorarne la fruibilità. Con pochi click è possibile ottenere un preventivo e acquistare una polizza, oltre a gestirla successivamente dalla propria area cliente.

### Genertel/Genertellife

Genertel, la compagnia diretta di Generali Italia nasce a Trieste nel 1994 ed è la prima assicurazione ad aver introdotto nel nostro paese la vendita di polizze al telefono e, dal 1996, anche online. Genertel, insieme a Genertellife, costituisce l'unico polo assicurativo vita e danni dedicato ai canali diretti e alternativi, forte di **15 miliardi di attivi** e **oltre un milione di clienti**. Nel 2015 Genertel/Genertellife ha raggiunto una **raccolta di oltre 7 miliardi di euro** e, attraverso il suo Servizio di Assistenza Clienti, gestisce **oltre 20 mila contatti quotidiani** con la clientela.