

Eurolife Partners

“ Μία εφαρμογή.
Αμέτρητες δυνατότητες. ”



Η έξυπνη επιλογή για τους συνεργάτες της Eurolife ERB

Η Eurolife ERB ξεκίνησε δυναμικά το 2018, με έναν ισχυρό μέτοχο να τη στηρίζει, την канаδική Fairfax, και με στρατηγικό σχεδιασμό που θα της επιτρέψει να διακριθεί στους τομείς που έχει επιλέξει. Ένας από τους κυριότερους είναι αυτός της ψηφιοποίησης.

Το **Eurolife 2.0** δεν είναι ένα νέο πλάνο για την εταιρεία. Η διοικητική ομάδα και οι υπεύθυνοι εφαρμογής του ψηφιακού μετασχηματισμού δεν εφησυχάζουν, αλλά αξιοποιούν το momentum που ευνοεί την Εταιρεία και πρόσφατα ενεργοποίησαν το κομμάτι εκείνο που αφορά περισσότερο στους συνεργάτες και ονομάζεται **Eurolife Partners**. Όταν έλκεις κοντά σου τους καλύτερους, είναι λογικό να αυξάνονται και οι απαιτήσεις. Για αυτούς τους συνεργάτες η Εταιρεία ξεπέρασε τον εαυτό της σχεδιάζοντας την πλατφόρμα Eurolife Partners.

Οι ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές είναι ένα απαιτητικό κοινό. Απαιτητικό γιατί εργάζονται στον τομέα των υπηρεσιών, έναν τομέα όπου ο επαγγελματίας πρέπει διαρκώς να εξελίσσεται, ώστε να συμβαδίζει με τις ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις. Απαιτητικό, όμως, και γιατί ως ανεξάρτητοι επαγγελματίες είναι σε θέση να συγκρίνουν. Ο συνεργάτης είναι ο πρώτος πελάτης της εταιρείας και η Eurolife ERB, μια ασφαλιστική με όραμα, φιλοδοξία αλλά και προοπτική, το γνωρίζει αυτό καλά. Αυτός είναι και ένας από τους λόγους που **σε όσα σχεδιάζει, φροντίζει ώστε συμμετοχοί να είναι και οι συνεργάτες της.**

Όπως μας πληροφορεί στη συνέντευξη που ακολουθεί ο κ. **Σωτήρης Ματσιούλας**, Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής Εργασιών & Εξυπηρέτησης της Eurolife ERB, όλα τα παραπάνω είναι μέρος ενός project που βρίσκεται σε εξέλιξη, ενώ ο κ. **Απόστολος Παπαηλίου**, ένας από τους παλαιότερους και πιστότερους συνεργάτες της Εταιρείας, μέσω της Victory Promise της οποίας είναι Δ/νων Σύμβουλος, επιβεβαιώνει σε πρακτικό επίπεδο την επιτυχημένη μετάβαση στη νέα εποχή συνεργασίας με τη Eurolife ERB.

Συνέντευξη στην Αμαλία Ρουχτά



Σωτήρης Ματσιούλας

**Αναπλ. Γεν. Δ/ντής Εργασιών
& Εξυπηρέτησης Eurolife ERB:**

«Οι απόψεις, τα σχόλια,
οι κατευθύνσεις
που πήραμε από τους
συνεργάτες έδωσαν
στην πλατφόρμα τον
χαρακτήρα που έχει»

Κύριε Ματσιούλα, η Eurolife ERB δημιούργησε πρόσφατα ένα νέο portal για τους συνεργάτες του Ομίλου – το Eurolife Partners. Σε ποιο πλαίσιο εντάσσεται αυτό το νέο εγχείρημα της εταιρείας;

Σωτήρης Ματσιούλας: Η Eurolife ERB είναι ένας ασφαλιστικός Όμιλος που στο πλαίσιο του συνολικού στρατηγικού του σχεδιασμού επενδύει δυναμικά τόσο στο ανθρώπινο δυναμικό του Ομίλου (εργαζόμενοι και συνεργάτες), όσο και στη βελτιστοποίηση της εμπειρίας εξυπηρέτησης των δικτύων και πελατών μας. Είναι ήδη γνωστό ότι, **τα τελευταία χρόνια, ο Όμιλος υλοποιεί ένα δυναμικό πλάνο ψηφιακού μετασχηματισμού, το Eurolife 2.0**, βάσει του οποίου αναβαθμίζουμε και εξελίσσουμε διαρκώς τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας, αλλά και επαναπροσδιορίζουμε συνολικά τον τρόπο λειτουργίας μας. Αυτό φυσικά είναι ένα μακροπρόθεσμο πλάνο που υλοποιείται σε βάθος χρόνου.

Το Eurolife Partners, λοιπόν, είναι ένας πολύ σημαντικός σταθμός στην υλοποίηση αυτού του πλάνου, που **επιβεβαιώνει με τον πιο ουσιαστικό τρόπο τη συνολική δέσμευση του Ομίλου απέναντι στους συνεργάτες και τους πελάτες μας.**

Πρόκειται για τη νέα πλατφόρμα εργασίας των συνεργατών μας, έναν διαδικτυακό χώρο με μοναδικές δυνατότητες και πλεονεκτήματα. Για την υλοποίη-

ση, άλλωστε, αυτής της πλατφόρμας προχωρήσαμε σε αναβάθμιση των μηχανογραφικών υποδομών μας, ενσωματώσαμε σύγχρονα εργαλεία, αφομοιώσαμε τη μεθοδολογία Agile και δώσαμε έμφαση στην **ικανοποίηση των αναγκών συνεργατών διαφορετικού προφίλ**. Όλα αυτά αποτέλεσαν σημαντικές προκλήσεις, τις οποίες διαχειριστήκαμε με απόλυτη επιτυχία.

Ποιες ανάγκες των συνεργατών φιλοδοξεί να καλύψει; Τι νέο θα βρει ο συνεργάτης αλλά και ποιες από τις διαδικασίες συναλλαγής του με την εταιρεία θα έχει τη δυνατότητα να κάνει πλέον και ψηφιακά;

Σωτήρης Ματσιούλας: Σε αυτή τη φάση, βρίσκεται σε πλήρη λειτουργία η πρώτη ενότητα του Eurolife Partners, που αφορά την κατηγορία της ασφάλισης Υγείας, προσφέροντας μια σειρά από σημαντικές λειτουργίες και πλεονεκτήματα, όπως ευελιξία, αυτοματισμό, αποτελεσματικότητα, αξιοποίηση δεδομένων σε μια end to end λογική.

Είναι, λοιπόν, ένα νέο, σύγχρονο, ψηφιακό εργαλείο, μια έξυπνη εφαρμογή που **εξασφαλίζει στους συνεργάτες μας εύκολη και γρήγορη ασφάλιση των πελατών τους όπου κι αν βρίσκονται, απ' όποια συσκευή θέλουν** (κινητό, PC, tablet, laptop). Με αυτόν τον τρόπο, μάλιστα, οι συνεργάτες της Eurolife ERB είναι σε θέση ακόμα και να **ολοκληρώσουν τη διαδικασία της πώλησης –προσφορά, αίτηση, έκδοση και πληρωμή συμβολαίου– στη διάρκεια της συνάντησής τους με τους πελάτες τους.**

Στόχος μάλιστα είναι, σε επόμενο στάδιο, να μπορούν οι συνεργάτες να προχωρούν σε ανάλυση καρτοφυλακίου, παραγωγικών και ποιοτικών δεικτών, αλλά και στη δημιουργία στοχευμένων ενεργειών για συγκεκριμένα κοινά. Έτσι, η καθημερινότητά τους γίνεται πιο απλή και έχουν την ευκαιρία να είναι εστιασμένοι ακόμα πιο ουσιαστικά στην κάλυψη των αναγκών των πελατών τους, αλλά και στη διεύρυνση του πελατολογίου τους.

Πόσο συμμετείχαν οι συνεργάτες στον σχεδιασμό;

Σωτήρης Ματσιούλας: Νομίζω ότι ένα από τα πιο σημαντικά στοιχεία αυτής της πλατφόρμας είναι ακριβώς αυτή η συμμετοχή των ίδιων των συνεργατών στη δημιουργία της, των ανθρώπων δηλαδή στους οποίους απευθύνεται και στους οποίους έρχεται ουσιαστικά να προσφέρει αποτελεσματικές λύσεις στην καθημερινή τους εργασία.

Άρα, οι απόψεις, τα σχόλια, οι κατευθύνσεις που πήραμε από τους συνεργάτες ήταν αυτά που έδωσαν στην πλατφόρμα τον χαρακτήρα που έχει και ως εκ τούτου απαντούν πραγματικά στις καθημερινές τους ανάγκες.

Ένα εξίσου σημαντικό στοιχείο είναι το γεγονός ότι η συγκεκριμένη πλατφόρμα είναι **“ζωντανή”**. Αυτό σημαίνει ότι συνεχίζει και θα συνεχίσει να εξελίσσεται. Και για να γίνει αυτό ωστόσο, **ζητάμε από τους συνεργάτες μας να μας τροφοδοτούν ανελλιπώς με τις παρατηρήσεις τους ως προς τη λειτουργία της πλατφόρμας**, τις οποίες φυσικά λαμβάνουμε υπόψη στη διαρκή αναβάθμιση της.

Ποια είναι τα πρώτα μηνύματα που παίρνετε από συνεργάτες που ήδη χρησιμοποιούν την πλατφόρμα;

Σωτήρης Ματσιούλας: Τα πρώτα μηνύματα είναι σίγουρα **θετικά**. Η μετάβαση στη νέα πλατφόρμα ήταν αφενός ομαλή,

αφετέρου, μια σημαντική μάζα συνεργατών τη χρησιμοποιεί ήδη αποκλειστικά, σηματοδοτώντας τη μετάβαση στη νέα εποχή.

Τα σημεία που φαίνεται ότι έχουν, σε αυτή τη φάση, τη μεγαλύτερη απήκηση ως προς τη λειτουργικότητα και αποτελεσματικότητα του Eurolife Partners είναι η **γρήγορη προσφορά και παραμετροποίηση των καλύψεων, η δυνατότητα ηλεκτρονικής υπογραφής, η αποστολή ηλεκτρονικής εικόνας του συμβολαίου και των λοιπών εγγράφων** και το **dashboard** του συνεργάτη.

Όπως αναφέρθηκε ήδη, η πλατφόρμα θα εξακολουθήσει να εξελίσσεται, άρα στόχος μας είναι να είμαστε συνεχώς σε θέση να απαντάμε στις επιμέρους ανάγκες των συνεργατών μας.

Ποια είναι τα επόμενα βήματα που σχεδιάζει η εταιρεία στο κομμάτι αυτό;

Σωτήρης Ματσιούλας: Σταδιακά και εντός του 2018 θα αρχίσουν να λειτουργούν στη νέα πλατφόρμα και οι υπόλοιπες κατηγορίες ασφαλιστικών αναγκών, με πρώτο επόμενο σταθμό την κατηγορία του Αυτοκινήτου. Και φυσικά το ταξίδι αυτό δεν σταματά εκεί. Με τη **σταδιακή προσθήκη νέων λειτουργιών**, στόχος μας είναι το Eurolife Partners να αποτελεί το πιο πολύτιμο εργαλείο στα χέρια των συνεργατών μας για πολλά χρόνια ακόμα.



Απόστολος Παπαλίου

Δ/ων Σύμβουλος της Victory Promise A.E.:

«Είναι ζωτικής σημασίας πλέον για τον συνεργάτη η ύπαρξη μιας ολοκληρωμένης πλατφόρμας»

Κύριε Παπαλίου, ποια είναι κατά τη γνώμη σας τα σημεία που πραγματικά διαφοροποιούν το νέο portal από το προηγούμενο;

Απόστολος Παπαλίου: Το νέο portal της Eurolife ERB είναι μία πλατφόρμα εργασίας και όχι μία στατική παρακολούθηση στοιχείων.

Η πρώτη λειτουργική ενότητα που αφο-

ρά την ασφάλιση υγείας, δίνει τη δυνατότητα ταυτόχρονης τιμολόγησης σε όλα τα νοσοκομειακά προγράμματα της εταιρείας με ένα κλικ και άμεση αποστολή της στο mail του πελάτη.

Επιλογή κάλυψης και δημιουργία αιτήσεως στο ίδιο περιβάλλον, e-u/w και άμεση έκδοση σε περιπτώσεις χωρίς ιατρικό ιστορικό, άμεση γνωστοποίηση απαραίτητων εγγράφων επί τόπου στον πελάτη και φυσικά ασφαλής ηλεκτρονική υπογραφή και πληρωμή σε οικείο για τον πελάτη ηλεκτρονικό περιβάλλον.

Επίσης, η ανάρτηση των απαραίτητων εγγράφων του πελάτη στο ασφαλές διαδικτυακό περιβάλλον της Eurolife ERB **μειώνει σε σημαντικό βαθμό τη δική μας έκθεση στον κίνδυνο της προστασίας προσωπικών δεδομένων των πελατών βάσει της GDPR.**

Τέλος, θεωρώ ότι το **Welcome Kit** που περιέχει όλα τα απαραίτητα στοιχεία για τον πελάτη, ακόμη και την κάρτα νοσηλείας του ηλεκτρονικά, είναι πραγματικά ένα εξαιρετικό καλωσόρισμα.

Δώστε μας ένα παράδειγμα από την καθημερινότητά σας που το Eurolife Partners θεωρείτε ότι θα σας λύσει πραγματικά τα χέρια;

Απόστολος Παπαλίου: Η άμεση έκδοση συμβολαίου μπροστά στον πελάτη με την ταυτόχρονη πληρωμή και παραλαβή του μειώνει τον δικό μας χρόνο δραστηριότητας, από τη στιγμή που δεν χρειάζεται να πάμε εκ νέου σε λίγες μέρες για την παράδοση του συμβολαίου.

Ο ίδιος ο πελάτης βλέπει το αποτέλεσμα της απόφασής του άμεσα να γίνεται πράξη, άρα συμβόλαιο, και μπορεί να ζητήσει να του αποσπασθούν κάποια σημεία στην ίδια συνάντηση.

Θεωρώ ότι ένα ποσοστό εργασιών περίπου στο 25% μπορεί σήμερα που μιλάμε να διεκπεραιωθεί άμεσα, από τη στιγμή που δεν υπάρχει κάποιο θέμα στο ιατρικό του ιστορικό.

Επίσης, η ταυτόχρονη παραλαβή του ίδιου Welcome Kit που λαμβάνει ο πελάτης στο mail του από τον συνεργάτη του δίνει πρόσβαση ανά πάσα ώρα στις καλύψεις του συμβολαίου του πελάτη από το κινητό του, με μια απλή αναζήτηση στα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. **Είναι ζωτικής σημασίας πλέον για τον συνεργάτη η ύπαρξη μιας ολοκληρωμένης πλατφόρμας, με προσανατολισμό την ευκολότερη διαχείριση της καθημερινότητάς μας και την εστίαση στην πραγματική μας δουλειά με χρήση αναβαθμισμένων υπηρεσιών.**

Ποιες είναι οι επιπλέον παραμετροποιήσεις από αυτές που ήδη δρομολογούνται που κρίνετε ότι θα δώσουν ώθηση στη σχέση σας με τους πελάτες σας;

Απόστολος Παπαλίου: Η παρακολούθηση, η ενημέρωση και η διαχείριση της ζημιάς με ηλεκτρονικό τρόπο μέσω της ίδιας πλατφόρμας. Η δυνατότητα προεγκρίσεων νοσηλείας, με την ανάλογη ανάρτηση των δικαιολογητικών χωρίς άσκοπες επικοινωνίες.