

## Generali recibe el Premio a la Excelencia y Calidad en la Atención al Cliente, concedido por Salesforce

- La aseguradora, reconocida por su compromiso continuo con la mejora y la satisfacción del cliente, destaca la importancia de los canales digitales y mantiene una red física para garantizar la accesibilidad y atención personalizada.
- Frente a las exigencias impuestas por la Ley de Atención a la Clientela, la compañía ha adoptado medidas para adecuarse a los nuevos requisitos legales, entre las cuales destaca la automatización de procesos.

**Madrid** - Generali ha sido galardonada con el Premio a la Excelencia y Calidad en la Atención al Cliente, otorgado por Salesforce. Este reconocimiento destaca el compromiso constante de Generali con la mejora continua de sus servicios y la satisfacción del cliente, resultado de sus esfuerzos por ofrecer una experiencia excepcional a sus clientes a través de la innovación y la excelencia en la atención al cliente.

La compañía ha implementado una serie de estrategias centradas en la transformación digital y la mejora de los procesos de atención al cliente, lo que ha llevado a una mayor eficiencia operativa y a una experiencia del cliente mejorada. Destacando entre estas acciones, se encuentra la integración del CRM de Salesforce, permitiendo unificar todos los canales de contacto, incluyendo telefonía, correo electrónico y WhatsApp. Esta integración ha facilitado la prestación de un servicio de atención omnicanal al cliente, garantizando una experiencia coherente y fluida en todos los puntos de contacto.

**Rosa González de Frutos, Directora de Negocio Directo y Servicio al Cliente de Generali**, destaca: *“Recibir este reconocimiento de Salesforce es una reafirmación de nuestro compromiso con la excelencia en la atención al cliente. En Generali, ponemos al cliente en el centro de nuestra estrategia, con la ambición de ser sus socios de por vida y ofrecer soluciones innovadoras y personalizadas. Este premio refleja el esfuerzo y dedicación de nuestro equipo, motivándonos a seguir mejorando nuestros servicios con pasión y compromiso”*

Con todo, también comprende la relevancia de mantener canales de contacto físicos para aquellos colectivos sin acceso a herramientas digitales. Por ello, la aseguradora mantiene su extensa red de oficinas y agentes disponibles para atender solicitudes en persona, demostrando su compromiso con la accesibilidad y la atención personalizada para todos sus clientes, tanto en el mundo digital como en el físico.

### Desafíos de la Ley de Atención a la Clientela

Generali ha respondido con determinación a los desafíos planteados por la reciente Ley de Atención a la Clientela, implementando medidas para garantizar el cumplimiento de los nuevos requisitos legales. Destacando entre estos requisitos, se encuentra la obligación de atender al menos el 95% de las llamadas recibidas y resolver consultas en un máximo de 15 días hábiles. Para adaptarse a estos cambios, la compañía está explorando alternativas de automatización y optimización de procesos, asegurando así una atención eficiente y de calidad para sus clientes. Además, la aseguradora enfatiza su compromiso con la atención en idiomas cooficiales y a personas vulnerables, reflejando su continua búsqueda de excelencia en el servicio al cliente



## El Rol de la Inteligencia Artificial en la Mejora de la Eficiencia del Servicio

Generali reconoce el papel fundamental de la inteligencia artificial (IA) en la mejora continua de la eficiencia del servicio y la experiencia del cliente. **Rosa González de Frutos**, destaca: *“Integrar la Inteligencia Artificial en el Servicio de Atención al Cliente va a ser una pieza clave en el futuro inmediato para mejorar la experiencia de contacto con nuestros clientes. En este sentido, y siendo nuestra prioridad la calidad del servicio, la IA nos permitirá evolucionar el sistema tradicional de auditorías de calidad del servicio de atención telefónica a un escalón superior, cubriendo incluso el 100% de las llamadas recibidas”*.

Con este análisis detallado, Generali será mucho más preciso al programar planes de formación o refuerzo de conocimientos técnicos, procedimientos o habilidades para sus equipos de Contact Center, asegurando así una atención de calidad para sus clientes. La IA también será una herramienta valiosa para detectar puntos de mejora y definir planes de acción vinculados, demostrando así el compromiso de Generali de ser socios de por vida de sus clientes.

### GENERALI ESPAÑA

GENERALI España ([www.generali.es](http://www.generali.es)), que pertenece al Grupo GENERALI, es una de las principales aseguradoras del mercado español. Presente en el país desde 1834, ocupa una posición de liderazgo, prestando servicio a más de 3 millones de clientes, entre particulares y empresas. Con una de las redes de oficinas con mayor presencia en España, la compañía cuenta con cerca de 1.600 puntos de atención al cliente. Además, ofrece una completa oferta de seguros, donde las soluciones personalizadas y la innovación son claves. Una forma de entender el sector que logra excelentes cifras, como la de satisfacción de sus clientes: 8 de cada 10 recomendarían a la aseguradora, según un estudio realizado a más de 650.000 clientes. Además, GENERALI España ha sido certificada como una de las mejores empresas para trabajar según Top Employers 2023.

### GRUPO GENERALI

Generali es uno de los mayores proveedores mundiales de seguros y gestión de activos. Fundado en 1831, está presente en más de 50 países del mundo, con unos ingresos totales por primas de 82.500 millones de euros en 2023. Con alrededor de 82.000 empleados que atienden a 70 millones de clientes, el Grupo tiene una posición de liderazgo en Europa y una presencia creciente en Asia y América Latina. En el corazón de la estrategia de Generali se encuentra el compromiso Lifetime Partner con los clientes, logrado a través de soluciones innovadoras y personalizadas, una experiencia de cliente best in class y unas capacidades de distribución global digitalizadas. El Grupo ha integrado plenamente la sostenibilidad en su estrategia, con el objetivo de crear valor para todos los stakeholders y al mismo tiempo construir una sociedad más justa y resiliente.