

Luncurkan Fitur Inovatif JANE Asisten Berbasis AI, Generali Indonesia Tingkatkan Layanan Omnichannel bagi Nasabah

Jakarta, 8 November 2023 – Meningkatkan *value* dan layanan dalam mendampingi nasabah di segala situasi, merupakan komitmen utama **PT Asuransi Jiwa Generali Indonesia (Generali Indonesia)**. Guna memastikan nasabah mendapatkan kemudahan dalam mengakses layanan terbaik, hari ini Generali Indonesia meluncurkan **JANE** dengan fitur yang lebih ditingkatkan. JANE adalah *virtual assistant* Generali Indonesia yang memberikan layanan 24/7 yang mengadopsi teknologi *artificial intelligence* (AI). JANE dapat memberikan berbagai informasi yang dibutuhkan nasabah dengan cepat melalui media komunikasi *whatsapp chat* di nomor +6285813150037 dan *Web chat* di www.generali.co.id. Nasabah hanya perlu memasukkan data verifikasi dan mengajukan pertanyaan sesuai dengan panduan melalui JANE, *virtual assistant* yang bisa diakses dengan mudah, kapan saja dan dimana saja.



Seremoni simbolis peluncuran JANE Asisten Virtual dihadiri oleh manajemen Generali Indonesia, yakni **Jutany Japit** selaku **Direktur, Chief Operating Officer**, bersama dengan **Sastradinata** selaku **Chief Agency Officer** dan **Vivin Arbianti Gautama** selaku **Chief Marketing Officer** di Kantor Pusat Generali Indonesia, hari ini.

Hadirnya JANE Asisten Virtual akan melengkapi layanan Generali Indonesia kepada para nasabahnya, baik secara *offline* maupun *online* yang komprehensif secara inovatif melalui strategi *omnichannel*. Melalui strategi ini, nasabah bisa lebih mudah terhubung langsung dengan Generali Indonesia melalui berbagai *channel* dari mulai informasi, interaksi hingga transaksi terkait dengan polis yang dimiliki.



Selain JANE Asisten Virtual, Generali Indonesia juga memiliki layanan Customer Care untuk memberikan layanan baik tatap muka langsung di tiga kota, yakni Jakarta, Surabaya dan Medan maupun melalui email atau telepon. Mengutamakan kemudahan bagi nasabah, Generali Indonesia juga sebelumnya sudah meluncurkan aplikasi khusus nasabah Gen iClick® yang dapat membantu nasabah untuk berbagai kebutuhan seperti informasi terkait polis, *e-policy*, *e-card*, perubahan data koresponden, menemukan rumah sakit rekanan terdekat, laporan transaksi, artikel kesehatan, memantau kinerja *portfolio* investasi, pengajuan dan *tracking* status klaim secara *online*, pembayaran premi dan pembayaran *top up*. Melalui Gen iClick®, nasabah juga dapat menggunakan layanan-layanan digital inovatif seperti *telemedicine* Dr. Leo dan juga tebus obat *online*, obat langsung diantar ke rumah serta fitur peningkatan kesehatan, *DNA Journal*. Aplikasi ini dapat diunduh di *PlayStore* maupun *AppStore*.

Jutany Japit selaku **Direktur, Chief Operating Officer Generali Indonesia** mengungkapkan, “Dengan konsep *high touch dan high tech*, kami terus melakukan inovasi untuk meningkatkan layanan, yakni dengan mengoptimalkan teknologi digital, dan di waktu yang sama tetap memberikan sentuhan personal. Mengetahui bahwa setiap kebutuhan nasabah unik, Generali Indonesia terus menghadirkan kemudahan akses melalui berbagai *touchpoint* untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Hadirnya JANE Asisten Virtual yang merupakan bagian dari strategi layanan *omnichannel* diharapkan dapat menjadi *added value* yang memberikan kenyamanan bagi para nasabah kami.”

Sejalan dengan tujuan untuk memberikan perlindungan ke semakin banyak masyarakat Indonesia serta terus memberikan layanan yang prima, Generali Indonesia terus melakukan inovasi dengan mengoptimalkan teknologi terbaru. Selaras dengan visi kami - *enable people to shape a safer and more sustainable future by caring for their lives and dreams*, dimana kami ingin menjadi bagian dari masa depan masyarakat yang lebih aman dan berkelanjutan, kedepannya, Generali Indonesia akan terus membangun berbagai inisiatif untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang unik, baik yang dibutuhkan saat ini maupun di masa mendatang.

TENTANG GENERALI GROUP

Generali Group merupakan salah satu perusahaan penyedia asuransi dan aset manajemen global terbesar. Berdiri pada tahun 1831, dan hadir di lebih dari 50 negara di dunia, Generali Group berhasil mendapatkan total pendapatan Premi 81,5 miliar Euro pada tahun 2022. Dengan lebih dari 82.000 karyawan yang melayani 68 juta nasabah, Generali Group memiliki posisi terdepan di Eropa dan terus hadir berkembang di Asia dan Amerika Latin. Strategi utama Generali Group adalah berkomitmen menjadi *Lifetime Partner* untuk nasabah, yang dicapai melalui solusi inovatif dan personal, *customer experience* terbaik serta distribusi digital secara global. Generali Group menekankan pada *sustainability* ke dalam semua pilihan strategis, dengan tujuan untuk menciptakan *value* bagi semua pemangku kepentingan sekaligus membangun masyarakat yang lebih adil dan tangguh.

TENTANG GENERALI INDONESIA

PT Asuransi Jiwa Generali Indonesia (Generali Indonesia) merupakan bagian dari Generali Group yang beroperasi di Indonesia sejak tahun 2008 dan mengembangkan bisnis asuransi melalui jalur multi distribusi yaitu keagenan, *bancassurance*, *corporate solution* dan *direct channel*. Selaras dengan visi untuk menjadi *Lifetime Partner* bagi nasabah, Generali Indonesia menghadirkan solusi produk inovatif untuk proteksi jiwa, kesehatan, penyakit kritis, hingga perencanaan pensiun baik untuk nasabah individu maupun korporasi.

Saat ini, Generali Indonesia didukung oleh lebih dari 10.000 tenaga pemasar profesional dan dipercaya untuk melindungi lebih dari 400.000 nasabah di Indonesia. PT Asuransi Jiwa Generali Indonesia berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Untuk informasi lebih lanjut, hubungi :

Windra K. Bakrie
Head of Corporate Communications
windra.krismansyah@generali.co.id