



# CENTRUM SLUŽEB ZÁKAZNÍKŮM

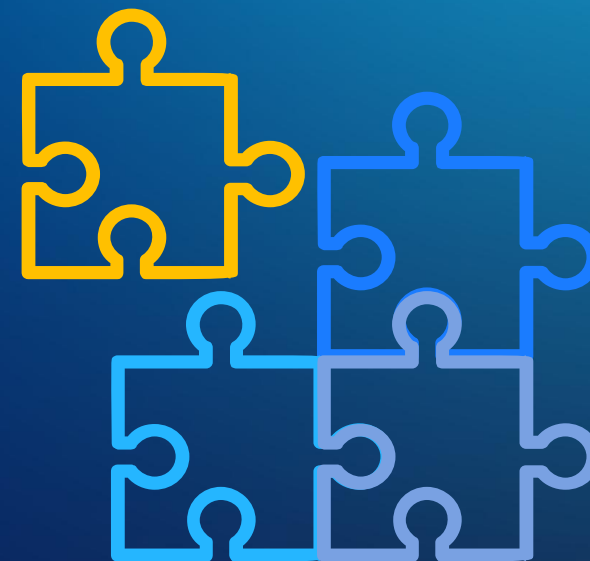
Monika Siedlecki  
Müllerová





# Centrum služeb zákazníkům: Činnosti

- ✓ **Obsluha příchozích hovorů** (klient, obchod)
- ✓ Odchozí hlasové kampaně (VoC, mimořádná indexace na životě, chybějící fotografie tachometrů ...)
- ✓ **Zpracování emailů**
- ✓ **Storna a změny** smluv retailového neživotního pojištění
- ✓ Storna smluv životního pojištění
- ✓ Vybrané změny smluv životního pojištění a penzijních smluv
- ✓ **Jednoduché klientské stížnosti**







# Specializovaný tým pro obsluhu obchodníků

- ✓ 79% členů týmu na pozici senior konzultanta
- ✓ Průměrná doba trvání pracovního poměru 3,8 let
- ✓ Nejdelší pracovní poměr trvá 14 let
- ✓ Sídlíme v Pardubicích



**241 170 000 → volba 9**



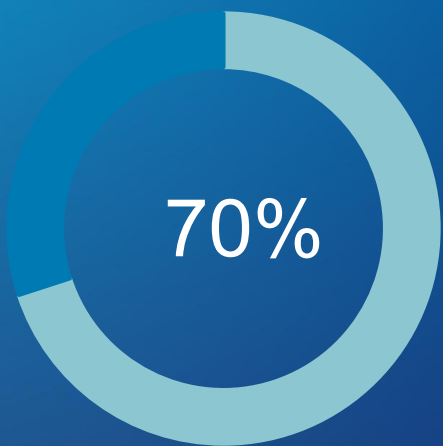
**partner@allianz.cz**





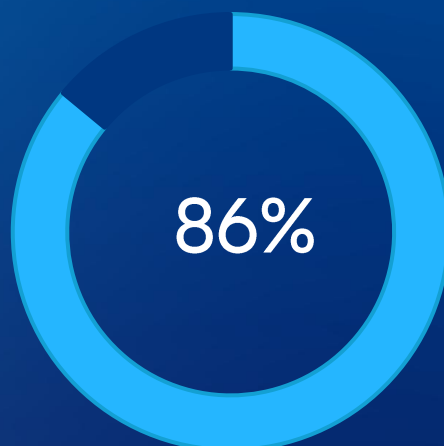


# Zlepšujeme dostupnost



## Příchozí hovory

70% hovorů  
zvedneme do 20 sekund.  
Meziročně jsme se zlepšili o 16%.



## Příchozí emaily

Meziročně jsme zrychlili zpracování  
emailů do 24 hodin o 6%.



## Průměrná doba čekání

na spojení s operátorem se  
meziročně zkrátila o 14 sekund.



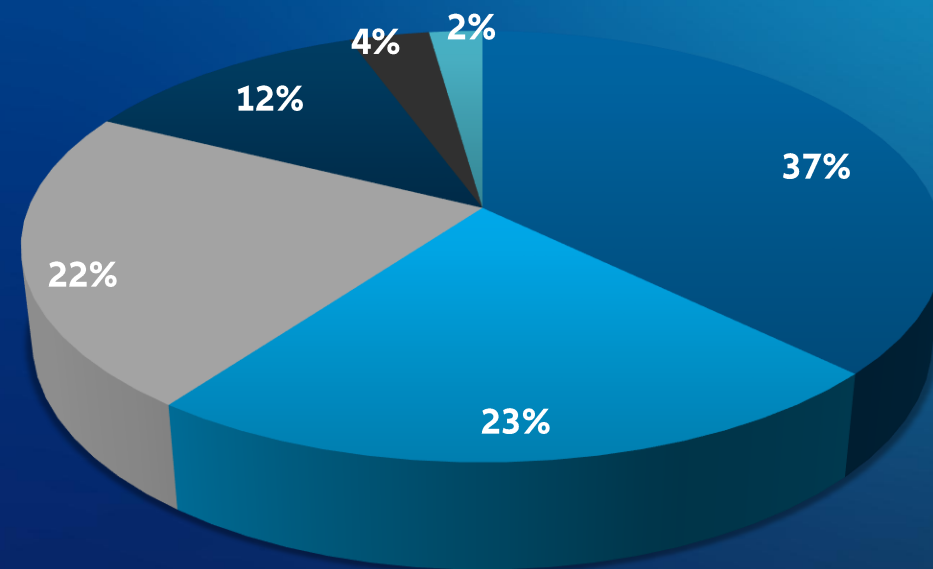


# Co říkají čísla?

- ✓ Příchozí hovory včetně klientských meziročně klesají o 12%
- ✓ Meziroční nárůst příchozích emailů o 10%

**Hovory obchodních zástupců a makléřů tvoří 37% všech příchozích hovorů**

## Struktura hovorů - obchod



Autopojištění

Životní pojištění

Majetkové pojištění

Penze

Sjednavač

Produkt. metodika





# VoiceBot Alli

Allianz 

## Identifikace volajících

- ✓ Nasazeno v 12/2025, 100% hovorů od 20. února
- ✓ Více času pro řešení složitějších požadavků
- ✓ Předpoklad pro další procesy dostupné 24/7
- ✓ Úspěšnost porozumění 83%

*Děkujeme, že nám pomáháte zlepšovat  
úspěšnost a rychlost identifikace!*







# Přidáváme nové funkcionality do Alfy

Zrychlení a zjednodušení procesu storna smluv autopojištění  
**a nově také privátního majetku**

Dále také můžete:

- ✓ změnit SPZ/TP
- ✓ zadat vinkulace
- ✓ vložit fotografii tachometru
- ✓ prohlédnout si detail sjednaných smluv včetně plateb

**TIP!**

Pro obchodníky  
je vytvořen  
rychlý video  
návod pro storna  
smluv

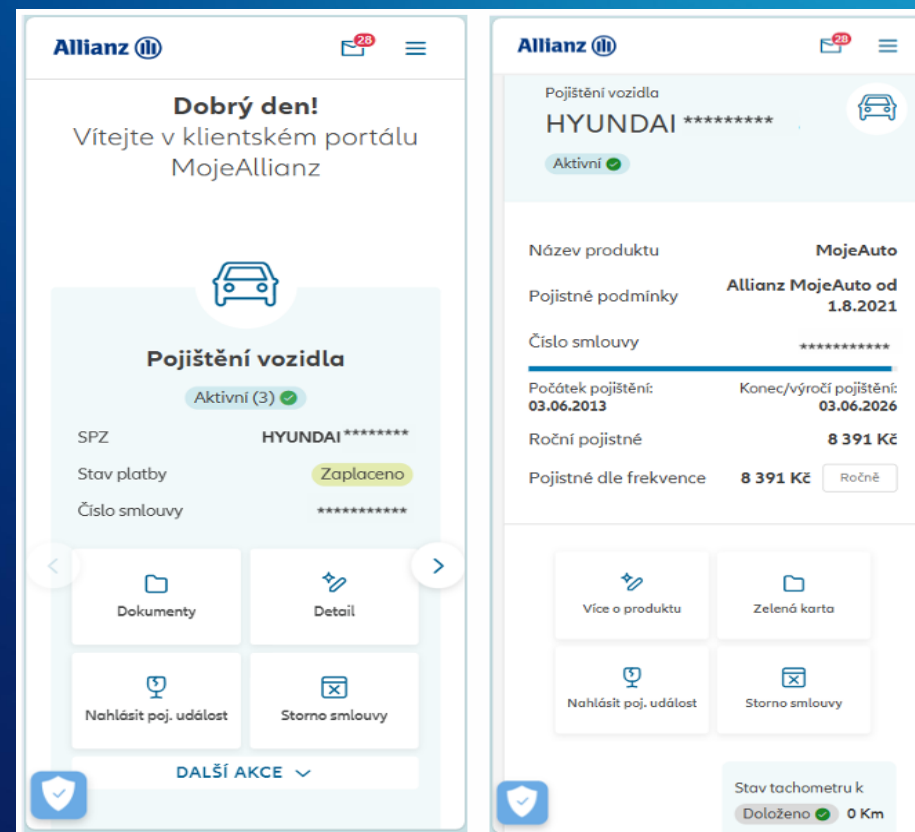




# Storna smluv přes MojeAllianz



- ✓ **Nasazení v 4/2026**
- ✓ Smlouvy retailového autopojištění a privátního majetku
- ✓ Zachování retenčního procesu
- ✓ Jednoduchý proces, rychlé zpracování
- ✓ **Lepší zákaznická zkušenost**







# Připravujeme pro Vás

**Rozcestník na  
Call centru již  
bez klikání**

**Automatické  
ukončení smluv  
na základě dat  
z ČKP**

**Nový OCR  
nástroj pro  
zpracování  
emailů**

**Lepší  
dostupnost  
informací  
klientům**





# ZÁKAZNICKÁ ZKUŠENOST

Renáta Arnoštová



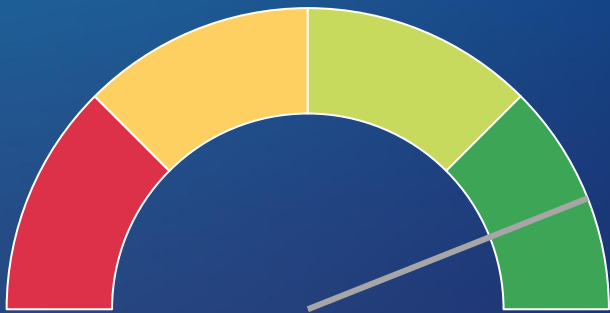
# Klientská spokojenost je pro nás klíčová

Allianz 

## NPS

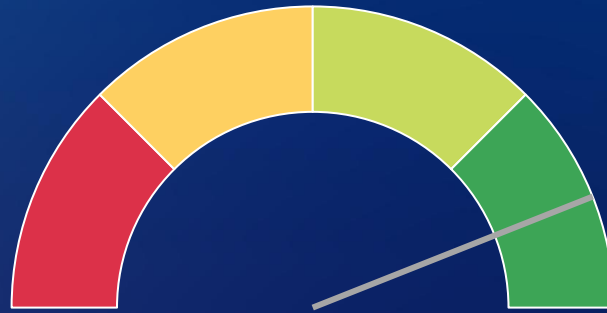
Životní pojištění

Lídr v loajalitě



Neživotní pojištění

Lídr v loajalitě



## VoC

celkově



4,7\*





## Sjednání

Rozsah  
Tachometr

Stav  
Rozsah  
Pojistné částky

Rozsah  
Zdravotní dotazník  
Sporty

## Průběh pojištění

Včasná úhrada  
Tachometr

Valorizace  
Aktualizace

Aktualizace

## Likvidace

Volat PČR  
Smluvní servis

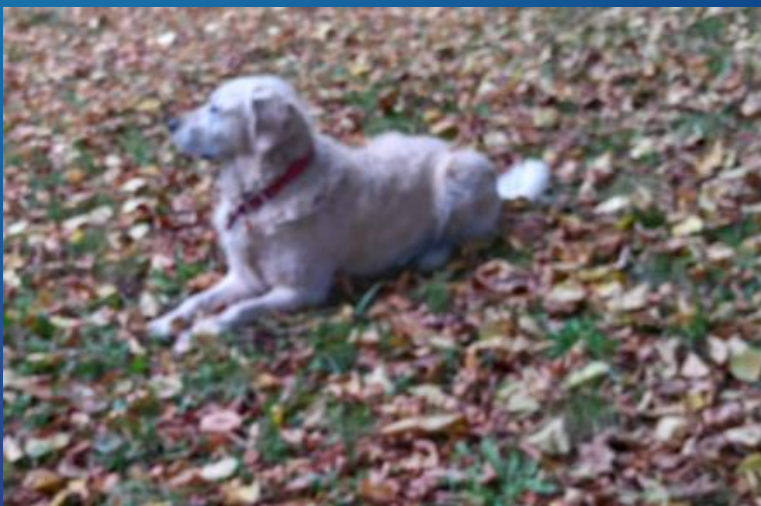
Zabezpečení  
Fotodokumentace  
Prohlídky  
Včasné řešení


Včasné hlášení,  
dokládání dokumentů






# Společný jmenovatel


Allianz 




 Bezlepkový tvarohový ovocný koláč s drobenkou : 5 vajec, 200g cukru, 310g mouka Adveni fialová (nebo DF bílá, DF samokypřící, DF bílá chlebová) + 1 prdopeč, 2 vanilkové pudinky, 250g tvarohu ve vaničce, 200g rozpuštěného tuku Promienna z Lídla (nebo máslo, Hera). Ušlehám žloutky s cukrem, přidám rozp. tuk, tvaroh, a nakonec přidávám střídavě sníh z bílků a mouku. Posypka máslo, cukr, rýžová mouka. Peču podle typu trouby, já na horkovzduch, 180 stupňů, cca 35 minut. Můžete vynechat 2 vanilkové pudinky a dát 350g mouky (místo 320g).

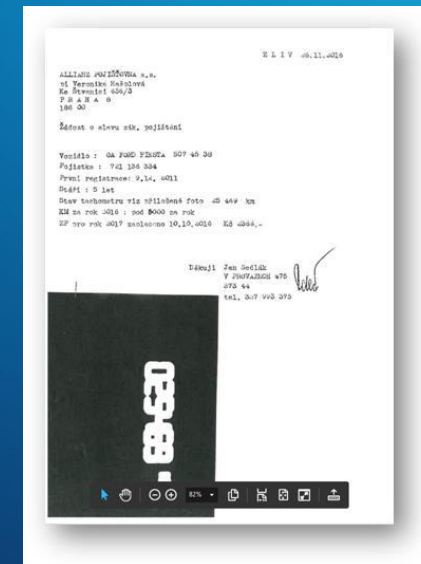
Odpovědět  9 

 myslíte, že by to slo z liany bakery mix nebo cake mix?

Odpovědět 

 zkusím podle vašeho receptu vypadá božsky ta buchta, mňam

Odpovědět 





# Dodge Chrysler Pickup

Allianz 





# Allianz Partners asistenční služba

Allianz 

1950 

1974 

1995 Elvia + Mondial  
+ Allianz Group

1997



2025

 | Allianz Partners

V ČR 180 spolupracovníků  
a desítky poskytovatelů



# Allianz Partners asistenční služby

Allianz 

Cestovní pojištění



Domácí asistence



Auto asistence





# Silniční asistence

Allianz 

Více jak **89 %**  
případů s  
automatickým  
zadáním

Více než **4200**  
koordinátorů &  
tým lídrů

**12 mil.** zásahů  
ročně

Ročně zajistíme  
**3,8 mil.** odtahů

**300 tis.** taxíků  
pro zákazníky

Celosvětově **10tis.**  
poskytovatelů  
asistence

Pouze **0,16 %**  
stížností

Spolupracuje  
více jak **40**  
výrobců

Obchodní  
aktivity ve více  
než **40 zemích**

V Evropě k  
dispozici **750 tis.**  
náhradních  
vozidel

Až **50 %** oprav  
vyřešeno na  
místě

Více jak **120 tis.**  
nabíjecích  
stanic pro EV

**70 tis.** zásahů  
ročně pro  
elektromobily





# Asistence 241 170 000 volba 0 (24/7)

Allianz 

Auta, majetek, cestovní pojištění

## Autopojištění

- Počet spisů průměrně **4 500** v letní sezóně až **6000**
- VoC za rok 2025 4,66 \*

## Zlepšení pro klienty

- Možnost objednání odtahu online [www.chciodtah.cz](http://www.chciodtah.cz)
- Automatické zakládání spisů
- Zjištění lokace klienta
- Sledování polohy poskytovatele
- Uber, virtuální karty





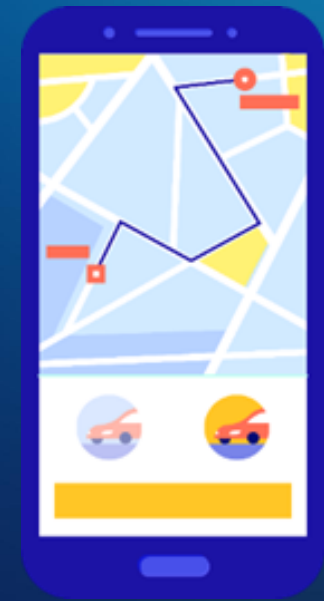
## Chatboat AI



## Voicebot AI



## CWA Lokace





# CWA (Customer Web App)



Zákazník volá  
a vybírá si  
digitální kanál  
pro zadání  
požadavku

Je odeslána  
SMS  
s linkem do  
Web aplikace

Zákazník  
otevívá Web  
aplikaci

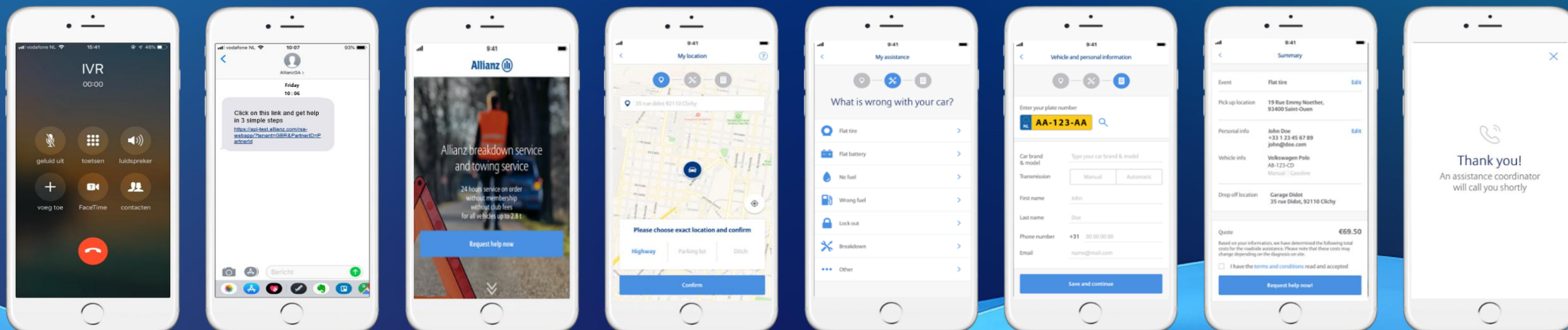
Zákazník  
vybírá svoji  
lokaci

Zákazník  
vybírá událost  
(co se stalo)

Zákazník  
vyplní  
informace o  
sobě a o  
vozidle

Zákazník  
potvrdí  
požadavek na  
službu

Zásah je  
vytvořen v  
systému a je  
spuštěn  
automatický  
dispečink pro  
vyslání vozidla





Pokud zákazník nezná svou lokaci, můžeme ji jednoduše zjistit...

**odesláním SMS a odsouhlasením** ze strany zákazníka

Service Identification  
3 out of 15 done

Client Identification  
2 out of 9 done

Event Location  
completed

Service Request  
0 out of 2 done

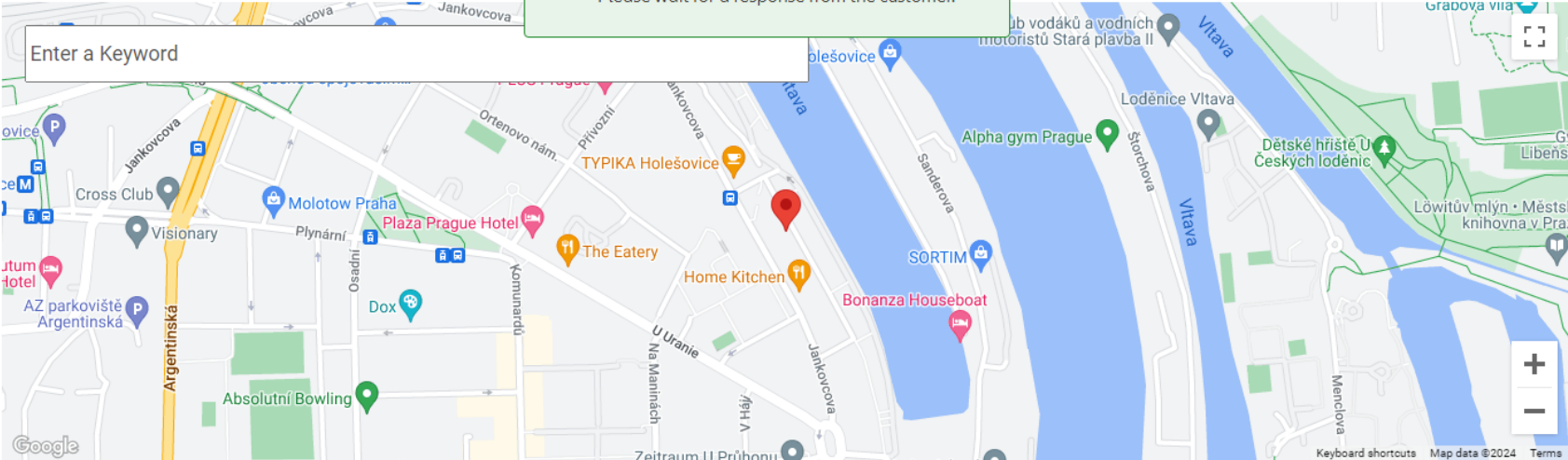
The damage occurred on/in

Enter a Keyword

Successfully sent the link via sms.  
Please wait for a response from the customer.

Find customer

Retrieve location



\* Country

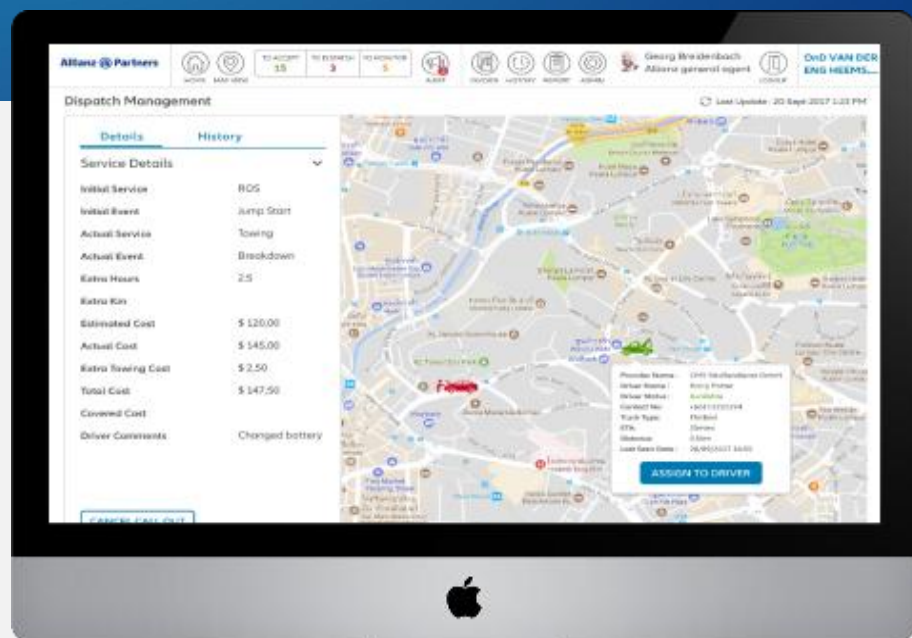
\* City

Province





náš interní software **pro správu poskytovatelů a dispečinků**  
**cílem** usnadnit procesy poskytovatelů = poskytuje jednu **plně integrovanou digitální globální platformu** (včetně aplikací a portálů pro řidiče).



- Síť preferovaných poskytovatelů a plná kapacita pro integraci servisů obchodního partnera.
- Zaváděno celosvětově.
- Informace o sledování v reálném čase zasílané na zákazníky.
- Sledování případů pomocí oznámení.
- K dispozici na stolních i mobilních zařízeních, aby odpovídaly způsobu práce našich poskytovatelů sítě (dispečink nebo přímý kontakt s odtahovým vozem).



# Děkujeme za pozornost!

## Interní materiál

Informace obsažené v tomto materiálu mají popisný charakter a nepředstavují individuální radu nebo nabídku, slouží pouze pro potřeby finančního poradce. S materiálem musí být nakládáno dle etického kodexu ČAP. Z tohoto důvodu není možné tento materiál ani jeho části jinak používat, tzn. veřejně publikovat, inzerovat, plošně distribuovat zájemcům atd. Informace jsou aktuální k datu vytvoření tohoto materiálu. Podrobné informace naleznete v konkrétních pojistných podmínkách a smluvních ujednáních pro daný produkt.