

## **IT a elektro asistenci mají klienti Slavia pojišťovny zdarma. Stačí mít pojištěný majetek**

*Praha, 25. února 2025*

**Oblíbená služba Slavia pojišťovny ukazuje, že kontaktu s pojišťovnou nemusí nutně předcházet žádná katastrofa. IT a elektro asistenci nabízí firma zdarma všem klientům, kteří u ní mají pojištěný občanský majetek. Vyřeší za ně třeba potíže se zapojením nové televize, nastavením tiskárny nebo mobilu.**

„S rozvojem této služby jsme začali ještě před covidem. S nástupem pandemie ale bylo jasné, že poptávka bude vyšší, než jsme ve fázi plánování očekávali. Původně jsme cílili spíše na starší generaci, ale segment se nám náhle rozšířil o lidi střední generace, kteří si ze dne na den museli doma zřídit kancelář,“ uvádí Ladislav Bělina, ředitel úseku flotil a alternativních distribučních cest ve Slavia pojišťovně, který stál u zrodu této služby.

Asistence je zaměřena na rychlou a profesionální výpomoc při technických potížích. Je určena pro situace, které jsou pro klienty obtížně zvládnutelné, ale lze je vyřešit jednodušším zásahem. Technici umí lidem pomoci s celou škálou úkonů, od odvirování počítače přes spárování různých elektronických zařízení v domácnosti po pomoc se zapojením Wi-Fi routeru.

### **Jaký je postup?**

Vše začíná telefonátem na asistenční službu, kde se klient s technikem domluví, jaký způsob komunikace bude nejlepší. Někdy zůstanou na telefonu, někdy funguje nejlépe e-mail, jindy vzdálené připojení.

S volajícím se přitom od první chvíle nebaví ani robot, ani operátor bez hlubších znalostí. Asistenční linku obsluhují kompetentní pracovníci z oboru IT nebo elektro. „Pokud člověk volá s technickými problémy, předpokládáme, že v této oblasti nemusí být tak zdatný. Nechat jej komunikovat prostřednictvím AI nebo chatbota by mohlo být spíše kontraproduktivní,“ komentuje postup Ladislav Bělina. Služba je díky tomu hned od prvního kontaktu šitá na míru konkrétnímu člověku.

„Kromě asistence na dálku jsme schopni zajistit klientovi třeba odvoz zařízení do servisu. Klient vše popíše nám, zařízení předá kurýrovi, a o zbytek se už postarají technici. Konkrétně tuto službu nejčastěji využívají starší lidé, ale celkově se nám ozývají klienti napříč generacemi, ve věkovém rozmezí 30 až 60 let,“ uzavírá.

**Pro další informace kontaktujte:**

Václav Bálek, tel.: 605 203 447, [vaclav.balek@slavia-pojistovna.cz](mailto:vaclav.balek@slavia-pojistovna.cz)

**O společnosti Slavia pojišťovna a.s.**

Slavia pojišťovna, člen skupiny SPGROUP a.s. a expert na neživotní pojištění, staví na dlouholetých zkušenostech z pojišťovnictví, které sahají až do dob rakousko-uherské monarchie, do roku 1868. Je jedinou ryze českou pojišťovnou s tradicí na našem trhu již více než 150 let. Dnes patří mezi Top10 neživotních pojišťoven v České republice a mezi lídry v oblasti pojištění cizinců. Dlouhodobě se zaměřuje na zodpovědné řidiče, kterým v rámci autopojištění dokáže nabídnout zajímavé podmínky. Své služby poskytuje fyzickým osobám, živnostníkům, malým a středně velkým firmám, velkým korporacím či obcím a městům. Služby poskytuje i personálním agenturám a cestovním kancelářím. Prostřednictvím 18 poboček a více než stovky kontaktní míst obsluhuje více než 250 000 aktivních klientů. Ti mohou pojištění sjednávat, hlásit pojistné události či poskytovat fotodokumentaci k těmto pojistným událostem i plně online, přes webové stránky či on-line aplikace Slavia pojišťovny.