

EUROP ASSISTANCE S.A. GREEK BRANCH

Εταιρική Παρουσίαση,
Υπηρεσίες & Καινοτομία

Μάιος, 2021

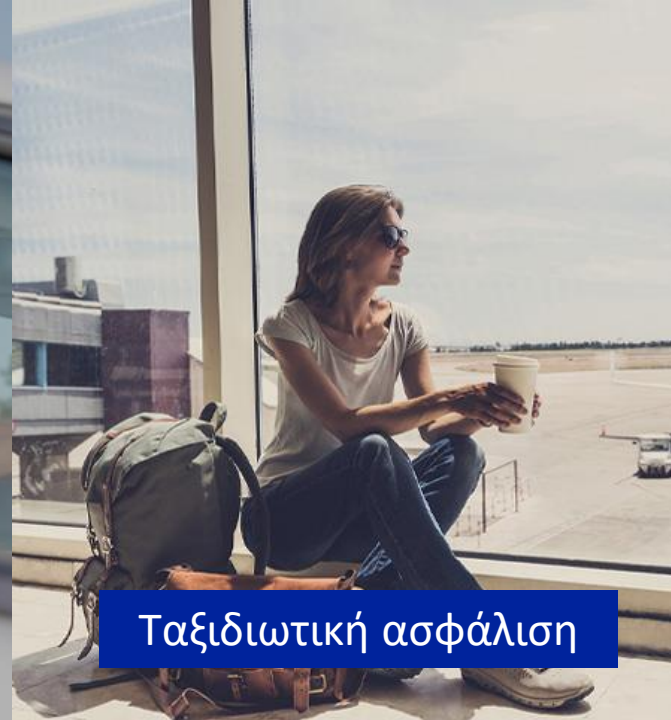


Η Εταιρεία μας

Η παρουσία μας Παγκόσμια & στην Ελλάδα



Αυτοκίνητο



Ταξιδιωτική ασφάλιση



Επείγουσα Τεχνική Βοήθεια



Υγεία



Concierge

Ποια είναι η Europ Assistance ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ & στην ΕΛΛΑΔΑ

- **Επινόησε το concept “Assistance”** και ξεκίνησε τη λειτουργία της στο Παρίσι το 1963.
- Σήμερα είναι **μια από τις μεγαλύτερες εταιρείες στον κόσμο** στην παροχή υπηρεσιών και ασφαλιστικών προγραμμάτων βοήθειας.
- Παγκόσμια παρουσία σε **περισσότερες από 200 χώρες**.



- Η EUROPE ASSISTANCE S.A. Greek Branch ξεκίνησε τη λειτουργία της στην Ελλάδα το 1991 ως υποκατάστημα της Γαλλικής Ασφαλιστικής Europ Assistance S.A.
- Παρέχει **προϊόντα βοήθειας** σε Ασφαλιστικές Εταιρείες, Διαμεσολαβητές Ασφαλίσεων, Εισαγωγείς Αυτοκινήτων, Εταιρείες Ενέργειας κ.α.
- Τα τελευταία χρόνια η EUROPE ASSISTANCE S.A. Greek Branch επεκτείνει τη δράση της στους επιχειρηματικούς κλάδους: **ΣΠΙΤΙ, ΤΑΞΙΔΙ, ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟ, ΥΓΕΙΑ, CONCIERGERIE.**

Παγκόσμια Δραστηριότητα– Στοιχεία 2020

ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟ

>6 εκατ.
παρεμβάσεις

ΣΠΙΤΙ & ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑ

>1 εκατ.
παρεμβάσεις

ΤΑΞΙΔΙ

2.5 εκατ.
παρεμβάσεις

ΥΓΕΙΑ

>1.5 εκατ.
παρεμβάσεις

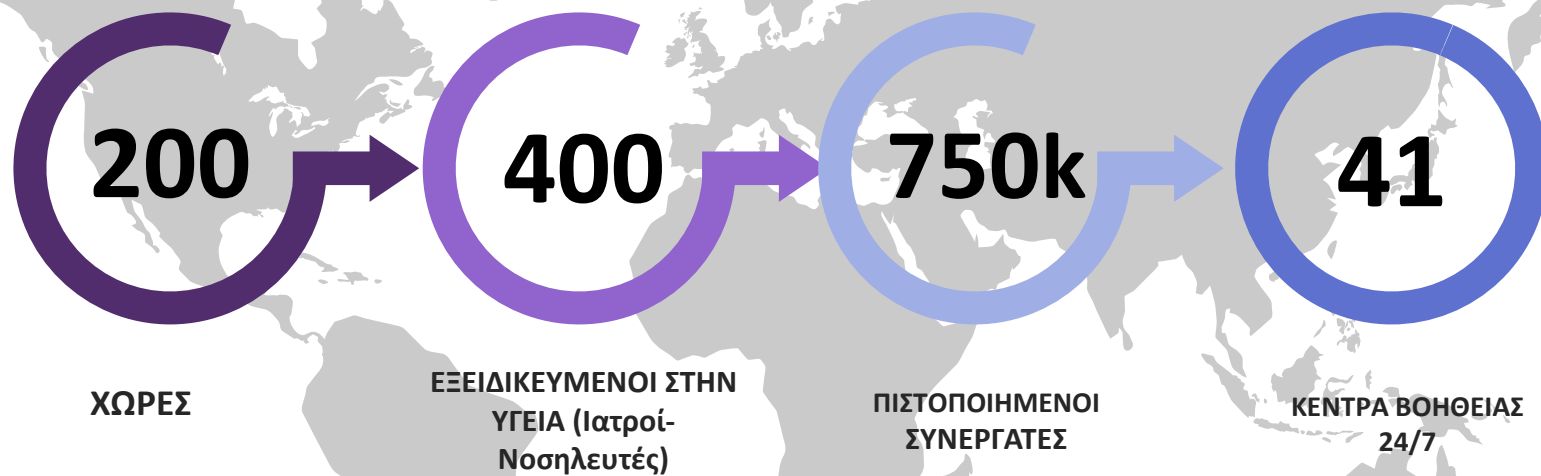
~12
εκ. παρεμβάσεις
σε 130
χώρες

ΆΛΛΕΣ ΒΟΗΘΕΙΑΣ

~1 εκατ.
παρεμβάσεις

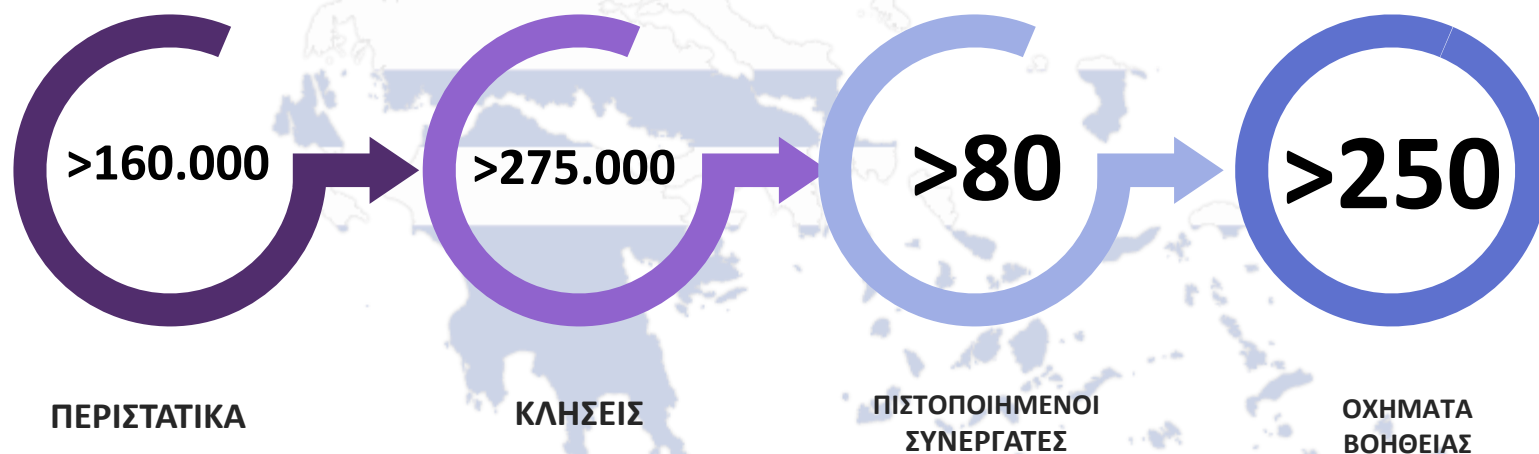
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Παρουσία σε περισσότερες από 200 χώρες



>8.000
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

Δραστηριότητα στην Ελλάδα - 2020



>100
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

AUTO Business Line



AUTO Business Line - 2020

- **Ίδρυση & Έναρξη λειτουργίας** νέας Εταιρείας με την επωνυμία «**Europ Assistance Services**» (Φεβρουάριος 2020), ευρείας δραστηριότητας με δυνατότητα παροχής υπηρεσιών σε ποικίλους επιχειρηματικούς κλάδους.
- Δημιουργία **νέου ιδιόκτητου στόλου οχημάτων** εξυπηρέτησης στο νομό Αττικής που απαρτίζεται από :
 - ☐ Φορτηγά Οχήματα Τεχνολογίας euro 6
 - ☐ Μηχανές
 - ☐ Van που λειτουργούν σαν κινητές μονάδες συνεργείου
 - ☐ Heavy Duty 4x4
- **Εξοπλισμός όλων των οχημάτων** με ειδικά διαγνωστικά μηχανήματα και ποικιλία ειδικών εργαλείων.

AUTO Business Line

Ενδεικτικά:

- Σε περίπτωση φθοράς ελαστικού, **άμεση αποκατάσταση επί τόπου**, με νέα καινοτόμα υλικά που εξασφαλίζουν τη συνέχιση της πορείας του Ασφαλισμένου οχήματος.
- **Ενίσχυση του προσωπικού με καταρτισμένους Τεχνικούς και συνεχής εκπαίδευση** για τη νέα τεχνολογία, βάσει ειδικού προγράμματος σεμιναρίων που εκπονεί η εταιρεία, σε συνεργασία με τον κλάδο της αυτοκινητοβιομηχανίας.



Ένα δείγμα του ανανεωμένου στόλου της Europ Assistance



FLEET | VANS



Κινητά Συνεργεία τύπου Van





Άμεση αποκατάσταση επί τόπου



Πλήρως εξοπλισμένα Οχήματα & Εκπαιδευμένο
Προσωπικό



SHOT ON REDMI 7
AI DUAL CAMERA

FLEET: VANS



Ευελιξία & Αμεσότητα



Κινητά συνεργεία με μεγάλη γκάμα εργαλείων, διαγνωστικών μηχανημάτων και άρτια εκπαιδευμένο προσωπικό



FLEET | TRUCKS



ΕΝΤΕΛΩΣ ΝΕΑ Φορτηγά αντιρρυπαντικής τεχνολογίας Euro6



Δίπλα στον Πελάτη σε κάθε περίπτωση



Καινούρια φορτηγά εξοπλισμένα με σύγχρονες πλατφόρμες αλουμινίου τελευταίας τεχνολογίας



Τεράστιες
δυνατότητες
μεταφοράς





FLEET | HEAVY DUTY 4X4



Υπερ-σύγχρονα & ευέλικτα οχήματα, ΜΟΝΑΔΙΚΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ





**Απλότητα, Ταχύτητα, Αμεσότητα
σε κάθε επέμβαση**

Δυνατότητες ρυμούλκησης παντός εδάφους





Δυνατότητες ρυμούλκησης παντός εδάφους



FLEET | BIKES





Νέες branded μοτοσυκλέτες υψηλού κυβισμού

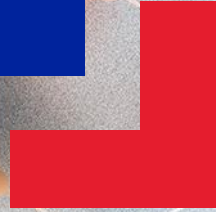


Άμεση επέμβαση σε κάθε περιστατικό!



Άμεση επέμβαση σε κάθε περιστατικό!

Ανάπτυξη Δικτύου Συνεργατών





Ανάπτυξη και εξέλιξη του Δικτύου μας

- Στόχος μας είναι να δημιουργήσουμε ένα πελατοκεντρικό δίκτυο συνεργατών που θα λειτουργεί με γνώμονα την καλύτερη εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων πελατών μας.

Πώς το πετυχαίνουμε αυτό;

- ✓ **Ελέγχουμε και αξιολογούμε όλους τους παρόχους μας** σε σχέση με την εξυπηρέτηση και τον χρόνο ανταπόκρισης σε κάθε περιστατικό .
- ✓ **Υλοποιήσαμε ένα εξελιγμένο Fleet Management πρόγραμμα**, με άμεση εικόνα για το στίγμα των φορτηγών, το χρόνο ανταπόκρισης, και αποστολή SMS στους πελάτες.

SLAs & Ενιαία Ταυτότητα του Δικτύου μας

- Οι Συνεργάτες μας δεσμεύονται να εναρμονίζονται και εφαρμόζουν τις εκάστοτε πολιτικές και συστήματα της Euro Assistance, προσχωρώντας σε **SLAs** κατά την υπογραφή Σύμβασης Συνεργασίας (*)
- **Ανανεώσαμε τη σηματοδότηση των οχημάτων και το ρουχισμό του προσωπικού μας**, πανελλαδικά, για ενιαία, ευπρεπή παρουσία σε όλη την Ελλάδα, σύμφωνα με τα πρότυπα του Group μας.



**Οι υπηρεσίες που προσφέρει ο Συνεργάτης της Euro Assistance στους ασφαλισμένους μας, αξιολογούνται συνεχώς με έρευνα ικανοποίησης του πελάτη και του ανακοινώνεται τα αποτελέσματα. Αυτό έχει στόχο την βελτίωση των υπηρεσιών που προσφέρουμε στους πελάτες μας.*

Branded Στόλος σε όλη την Επικράτεια



Υπηρεσίες
Οδικής Βοήθειας,
Διαδικασίες
& Customer Experience



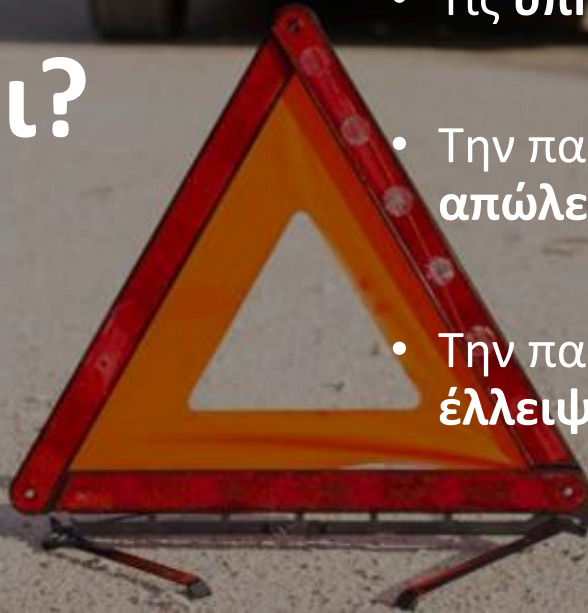
Οδική & Ταξιδιωτική Βοήθεια – Τί καλύπτει? (1)

- Την **επιτόπια επισκευή του οχήματος**, εφόσον είναι δυνατή μέσω της ειδικά σχεδιασμένης υποδομής κινητών συνεργείων.
- Την **επαναφορά του οχήματος**, αν βρεθεί εκτός οδοστρώματος.
- Τη **μεταφορά του οχήματος σε συνεργείο** πλησίον του τόπου του συμβάντος ,σε τόπο επιλογής του ασφαλισμένου ή σε συμβεβλημένο δίκτυο επισκευαστών.
- **Επαναпатρισμό** του Ασφαλισμένου οχήματος στον τόπο επιλογής του Ασφαλισμένου.
- **Αυθημερόν Επαναпатρισμό** του οχήματος σε όμορο νομό



Οδική & Ταξιδιωτική Βοήθεια – Τί καλύπτει? (2)

- Τη **φύλαξη** του οχήματος
- Τη **μετακίνηση των επιβατών** του ασφαλισμένου οχήματος με δημόσιο μέσο, τρένο, αεροπλάνο, ταξί ή ενοικιαζόμενο όχημα
- Την παραμονή των ασφαλισμένων σε ξενοδοχείο
- Τις υπηρεσίες επαγγελματία οδηγού
- Την παροχή βοήθειας σε περίπτωση απώλειας κλειδιών
- Την παροχή βοήθειας σε περίπτωση έλλειψης καυσίμων



Καινοτόμες Διαδικασίες: Μέτρηση Παραγωγικότητας

SERVICE LEVEL AGREEMENT

SERVICE LEVEL AGREEMENT

ως προς την ανταπόκριση/απόδοση του τηλεφωνικού κέντρου της Euror-Assistance.

- ✓ Ταχύτητα ανταπόκρισης από το τηλεφωνικό: Ποσοστό κλήσεων μεγαλύτερο από **90%** απαντώνται **σε λιγότερο από 20''**
- ✓ Ποσοστό χαμένων κλήσεων (abandon rate) μικρότερο από **2%**

SERVICE LEVEL AGREEMENT

ως προς το χρόνο μετάβασης του οχήματος της Euror-Assistance στο σημείο του συμβάντος. Άφιξη στο σημείο του συμβάντος, για ποσοστό μεγαλύτερο του **85%** των **περιστατικών μέσα σε 30 λεπτά** (Αττική & Θεσσαλονίκη και υπόλοιπα αστικά κέντρα).

*Τα KPI's μπορεί να συμφωνηθούν.

Καινοτόμες Διαδικασίες: Reporting & Ενημέρωση Σε Μηνιαία Βάση

Η Europ Assistance S.A. παρέχει τη δυνατότητα στην Εταιρεία να λαμβάνει σε μηνιαία βάση ενημέρωση σχετικά με:



Τη μηνιαία παραγωγή
Ασφαλίσεων και Χαρτοφυλακίου



Το σύνολο των εισερχομένων
κλήσεων από το πελατολόγιο



Τα αποτελέσματα της
έρευνας ικανοποίησης
πελατών



Το σύνολο των
εξυπηρετηθέντων
περιστατικών



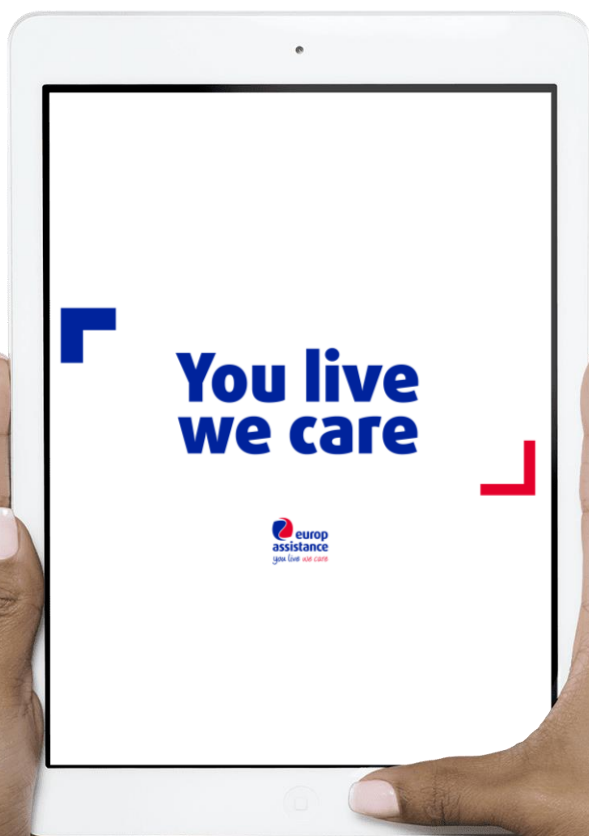
Τα αποτελέσματα του
Net Promoter Score



Ολιστική Διαδικασία Διαχείρισης Customer Experience

- Η ολοκληρωμένη μας διαδικασία καλύπτει όλα τα στάδια επικοινωνίας με τον πελάτη:
- Καθημερινή επικοινωνία με ασφαλισμένους που τους παρείχαμε υπηρεσίες Οδικής Βοήθειας / Φροντίδας Ατυχήματος τις τελευταίες 24 ώρες (ανεξάρτητος φορέας omnichannel έρευνας)
- Βαθμολογία υπηρεσιών επικοινωνίας (Call Center) και τεχνικής εξυπηρέτησης, με αντίστοιχη καταγραφή σχολίων
- Καθημερινή εξέταση όλων των περιστατικών από διευρυμένη ομάδα Διοίκησης

Οδική και Ταξιδιωτική Βοήθεια & Φροντίδα Ατυχήματος από το Συνεργάτη, μέσω tablet & Smartphone



Οι συνεργάτες της Europ Assistance

είναι εφοδιασμένοι με συσκευές Tablet & Smartphone, η χρήση των οποίων εξασφαλίζει ακρίβεια ως προς τους χρόνους ανάθεσης, ανταπόκρισης και διεκπεραίωσης του περιστατικού

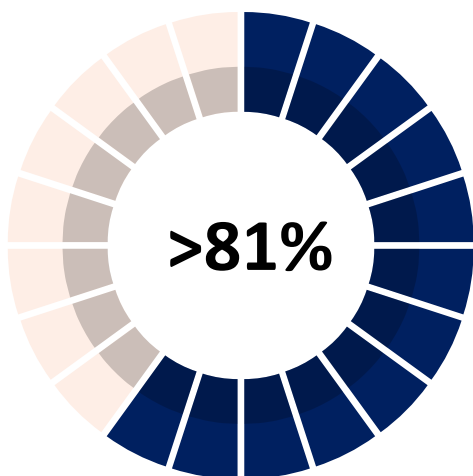
Η χρήση των συσκευών tablet & smartphone

Εξασφαλίζει την άμεση & αυτοματοποιημένη ενημέρωση της Ασφαλιστικής για το περιστατικό και την άμεση και ακριβή λήψη του απαραίτητου υλικού

Μέχρι σήμερα η Europ Assistance

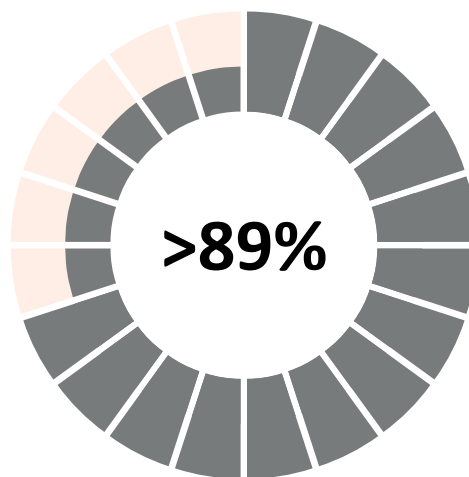
καλύπτει ποσοστό **μεγαλύτερο του 97%** των περιστατικών που εξυπηρετεί πανελλαδικά, μέσω των tablets και smartphones

Καινοτόμες Διαδικασίες: Μέτρηση Ικανοποίησης Πελατών



NPS – Net Promoter Score

Έρευνα είτε επί τόπου, με την ολοκλήρωση του περιστατικού ή με αποστολή SMS στο κινητό του ασφαλισμένου μετά την ολοκλήρωση της εξυπηρέτησης, είτε μέσω τηλεφωνικής κλήσης.



CSS – Client Satisfaction Survey

Η διαδικασία έρευνας ικανοποίησης πελατών διεξάγεται σε καθημερινή βάση για όλα τα εξυπηρετηθέντα περιστατικά της προηγούμενης μέρας.

Η Εταιρεία λαμβάνει
ενημέρωση των
αποτελεσμάτων της έρευνας
μέσω της οποίας δύναται να
έχει η ίδια εικόνα για την
ποιότητα των παροχών από
την εταιρεία βοήθειας αλλά
και για το βαθμό
ικανοποίησης των
Ασφαλισμένων της.

Ψηφιακές Υπηρεσίες
& Καινοτομία



Live Tracking

Υπηρεσία Live Tracking σχετικά με την ακριβή θέση και τον εκτιμώμενο χρόνο άφιξης του οχήματος βοήθειας, με την εγγύηση της COSMOTE!

Η εφαρμογή (σε λειτουργία από τον 6/2020), προσφέρει στον ασφαλισμένο με ένα κλικ

- **Live παρακολούθηση** πορείας οχήματος
- **Εκτιμώμενη ώρα άφιξης**
- σε συνεργασία με τη **Fleet Complete** και με την εγγύηση της **COSMOTE!**
- *Η υπηρεσία είναι διαθέσιμη στο σύνολο της ελληνικής επικράτειας (100% γεωγραφική και πληθυσμιακή κάλυψη)*

Dispatch Monitor

Unassigned

Unassigned Pre-assigned Orders Issues Irregular

Edit Dispatch Pre-Assign Mark as I

Drag a column header here to group by that column

Route/ Order #	Work Type	Branch
70	On-Demand [Delivery]	PCB-SALES ...
71	On-Demand [Delivery]	PCB-SALES ...
72	On-Demand [Delivery]	PCB-SALES ...
73	On-Demand [Delivery]	PCB-SALES ...

Resources (52/55)

Edit View Work

[Find Resource] All Loaded

Drag a column header here to group by that column

	Name	Code	Status
	# 270 Snowplus		Available
	ABT Test - Kat		Not Availa
	Accurate Delivery Services		Not Availa
	AJ Bartlett		Not Availa
	Alberto Fernandez		Available
	Aloia Countryman		Not Availa
	Andre Agha		Available
	CI_Test		Not Availa
	Cynthia Duraforce		Not Availa
	Demell Burston		Not Availa
	Dave Duraforce		Not Availa

Update Completed

Οδική & Ταξιδιωτική Βοήθεια στη digital εποχή



Ο Ασφαλισμένος έχει τη δυνατότητα μέσω μια απλής σε χρήση web εφαρμογής να αποστείλει το αίτημά του για βοήθεια μέσω του κινητού του τηλεφώνου ή του υπολογιστή του χωρίς τηλεφωνική κλήση για

- ✓ **ενημέρωση** του κέντρου βοήθειας με όλες τις απαραίτητες πληροφορίες
- ✓ **παρακολούθηση της διαδρομής** του οχήματος βοήθειας της Europ Assistance μέχρι τη στιγμή της άφιξής του στο σημείο του ατυχήματος.

**Δυνατότητα Branding*

Thank you!

Commercial Department

Dionysia Mexi – Sales Manager, **Bill Davilas** – Marketing & Business Development Manager

dmexi@europ-assistance.gr , vdavilas@europ-assistance.gr

210 – 3497000

www.europ-assistance.gr

