



11.15.2019

TISKOVÁ ZPRÁVA

Kontakty pro novináře

Hedvika Čepelová  
731 072 634  
[hedvika.cepelova@amic.cz](mailto:hedvika.cepelova@amic.cz)

Jitka Ševčíková  
734 231 074  
[sevcikovaj@europ-assistance.cz](mailto:sevcikovaj@europ-assistance.cz)



[www.europ-assistance.cz](http://www.europ-assistance.cz)

## Digitální asistence od Europ Assistance zvítězila v soutěži Quality Innovation Award

V Praze dne 15. 11. 2019

Čekání na operátora odzvonilo, příjezd intervence je rychlejší. Europ Assistance vyvinula unikátní digitální platformu, která k řidičům posílá pomoc automaticky. Za to si Europ Assistance letos odnesla vítězství v soutěži inovací Quality Innovation Award. Celkovou digitalizací procesu autoasistence ušetřila Europ Assistance v roce 2019 svým zákazníkům 30 000 hodin čekání na silnici.

*„Naše platforma svým fungováním připomíná třeba Uber, ale je chytřejší. Nehledáme například nejlevnější zásahové vozy, ale ty, které jsou pro daný případ nejvhodnější. Zkombinovali jsme naše zkušenosti s asistenčními zásahy a chytré technologické řešení,“* představuje digitální asistenci Vladimír Fuchs, generální ředitel Europ Assistance.

Platforma kombinuje digitální formulář, díky kterému mohou řidiči přehledně oznámit své potíže, přesné vyhledání vozu díky GPS lokalizaci, automatické vyhledání nejvhodnějšího zásahového vozidla i uživatelsky přívětivé rozhraní, ve kterém řidič může v reálném čase sledovat, jak se k němu pomoc blíží. Vývoj probíhal interně přímo v české centrále Europ Assistance, díky tomu se do systému promítly i letité zkušenosti v autoasistenci. Platforma třeba umí vyhodnotit, jaký typ odtahového vozu je pro zásah potřeba a jaké má mít vybavení.

Největší přínos inovace vidí Vladimír Fuchs přímo pro samotné uživatele. *„Takzvaná Digital Roadside Assistance odstraňuje některé nevýhody volání na linku asistenční služby. Digitální formulář je intuitivní, dá se zkontrolovat, řidič necítí stejný stres, jako když na linku volá, současně zůstává zákazníkovi možnost hovořit kdykoliv s tradičním koordinátorem. Velkým přínosem pro zákazníky také je, že my na centrále díky digitalizaci dokážeme úvodní objednání i celý průběh následného zásahu v reálném čase monitorovat,“* vysvětluje hlavní pozitiva. Uživatelské hodnocení po prvních měsících ostrého provozu jeho slova potvrzuje. Klienti odbavení v digitální platformě jsou spokojenější než ti, kteří řešili pomoc „postaru“. Kladnému přijetí prospívá i to, že nejde o klasickou mobilní aplikaci. Řidiči si nemusí nic stahovat, odkaz na webové rozhraní dostanou v běžné SMS.

Mezi prvními obchodními partnery Europ Assistance, kteří pro své klienty začali využívat plně digitální platformu pro zajištění asistence, byly Česká pojišťovna a LeasePlan Česká republika.

Digitální asistence pomůže i lidem, kteří chtějí svůj problém řešit napřímo s operátorem. Platforma totiž odbavuje především jednoduché případy a operátoři na lince tak mají větší kapacitu řešit případy složitější. *„Když ráno nenastartujete auto a musíte do práce, jednoduše si přes formulář objednáte zásah, na který počkáte v pohodlí domova. Když se vám stane nehoda na dálnici, samozřejmě chcete mluvit s živým člověkem a rychle se mu dovoláte. Takový volající zákazník je odbaven operátorem a následně i tak čerpá všechny výhody digitální platformy, mimo jiné si tedy může na svém mobilu monitorovat příjezd zásahového vozidla,“* popisuje Vladimír Fuchs.



Podle něj jde o řešení, které je inspirující i pro další oblasti asistence. „*Náš nový digitální standard pro autoasistenci reaguje na to, jak lidé v moderní době komunikují, jaké technologie využívají. Několik kliknutí na mobilu dnes umožňuje zaplatit nákup nebo si objednat dovolenou. Díky naší platformě je teď možné zorganizovat si pomoc i v náročnějších situacích,*“ hodnotí potenciál inovace Vladimír Fuchs.

Europ Assistance ve finále soutěže Quality Innovation Award předčila šest dalších inovativních projektů. Digitální asistenční platformu bude nyní posuzovat i mezinárodní hodnotící komise. Nejde přitom o první ocenění, které společnost Europ Assistance získala za modernizaci a proklientský přístup. V roce 2013 její zástupci převzali cenu Quality Innovation Award za automatizaci systému plateb dodavatelům asistenčních zásahů, takzvaný WebInvoicing. Mezinárodní soutěž Quality Innovation Award v Česku od roku 2013 organizuje Česká společnost pro jakost, která je přední českou institucí pro zvyšování a certifikaci kvality.

## **O EUROP ASSISTANCE**

V České republice působí Europ Assistance s.r.o. od roku 2001. Zajišťuje asistenční služby v nepřetržitém provozu 24/7 ze specializovaných centrál v Praze a Olomouci. Pro více než 4 miliony českých a slovenských zákazníků v roce 2018 zajistila 200.000 asistenčních zásahů.

Europ Assistance s.r.o. je součástí Europ Assistance Group, ta je součástí skupiny Generali. Europ Assistance Group má více než 8000 zaměstnanců a zajistí ročně 12,4 milionů asistenčních intervencí, odpoví 62 milionů telefonátů a zasahuje ročně ve více než 200 zemích světa. Byla založena v roce 1963 v Paříži jako první asistenční společnost na světě. Svým více než 300 milionům zákazníků přináší řešení pro jejich urgentní i běžné potřeby ve čtyřech hlavních oblastech asistenčních služeb: AUTOMOBILY, ZDRAVÍ, CESTOVÁNÍ, DOMÁCNOST & RODINA.

