
Europ Assistance představila novinky v asistenčních službách a novou moderní asistenční centrálu v Praze

- *Europ Assistance zvýšila kapacitu nové asistenční platformy na dvojnásobek*
- *Novinky v asistenci pro řidiče*
- *Nová pomoc s počítači, zálohováním a domácí elektronikou*

Společnost Europ Assistance s.r.o., jedna z vedoucích asistenčních společností v ČR a SR a dceřiná společnost druhé největší mezinárodní asistenční skupiny Europ Assistance Group, se přestěhovala do nových prostor, kde slavnostně otevřela nové moderní asistenční centrum. Současně představila řadu inovativních asistenčních služeb, které aktuálně nemají na trhu srovnání – AutoCare, PneuCare a IT asistenci.

Nové prostory společnosti a asistenčního centra se téměř zdvojnásobily. Hlavní část provozu nově tvoří dvě specializované platformy, lékařská a technická, určené pro obsluhu zákazníků. Současně s otevřením nových prostor probíhá další významná investice do rozvoje služeb. V nejbližších týdnech tak bude dokončena implementace nové telefonní ústředny, která umožní efektivnější zpracovávání všech typů komunikací s klienty a také výrazně pomůže řídit kvalitu služeb pomocí sofistikované analýzy kvality vyřizování jednotlivých požadavků zákazníků.

„Když jsme se stěhovali v roce 2008, měli jsme obrát 46,9 mil., 30 zaměstnanců a 240 000 realizovaných hovorů. Náš obrát v loňském roce byl 101 mil. a 115 mil. se předpokládá v letošním roce, máme 117 zaměstnanců a realizujeme cca 627 000 hovorů za rok,“ říká Vladimír Fuchs, generální ředitel Europ Assistance v ČR. *„Také se výrazně zvýšil počet zemí, ve kterých jsme v jednotlivých letech zasahovali. V roce 2008 to bylo 95 zemí, v loňském roce jsme zasahovali celkově v 159 zemích. Tento faktor nesouvisí pouze s růstem tržního podílu naší společnosti, ale také s významnými změnami v preferencích českých občanů pro jejich cesty do zahraničí. Ti nyní cestují skutečně do celého světa.“*

Situace na asistenčním trhu se oproti roku 2008 značně změnila. K dominantním sektorům Cestovní a Automobilové asistence přibyl sektor Domácnost a rodina a sektor Zdraví. Především v domácí asistenci zaznamenala Europ Assistance dynamický růst

a bez nadsázky lze říci, že tento trh vytvořila. Nyní obsluhuje více než milion pojistek právě v oblasti domácí asistence.

V oblasti cestovní asistence zaznamenala Europ Assistance nárůst počtu případů z 6 755 na 11 563, tedy téměř na dvojnásobek. Trend lze pozorovat především v asistenci ke zpožděným či ztraceným zavazadlům, kde se výskyt více než zešestinásobil na 953 případů v roce 2013. Stejně tak rapidně narostl počet případů pojištění odpovědnosti, a to z 37 na 218. Z pohledu navštěvovaných zemí je největší nárůst případů v Turecku. V roce 2008 Europ Assistance zaznamenala v Turecku 213 případů, v roce 2013 to bylo již 1172 případů. Je patrné, že trend cestování se změnil, čeští občané cestují celkově více, v průběhu celého roku, a ne jen pouze o letní a zimní dovolené. Také se významně mění cíle jejich cest.

AutoCare odtáhne vaše vozidlo do vašeho servisu

Novinkou v oblasti asistence pro řidiče, je možnost sjednat si službu AutoCare ve svém servisu. Výsledkem je, že v případě incidentu a nutnosti odtahu automobilu je pak odtažen právě do tohoto servisu, a to prakticky odkudkoliv z celé Evropy. Limitem je pouze celková cena asistenčního zásahu, která je nastavena na 75 000 Kč. Možnost sjednání služby v servisu umožňuje nový partnerský program, v rámci kterého je nabízeno i webové rozhraní pro sjednání online.

Další novinkou je měsíční varianta programu AutoCare. A to za cenu 290 Kč se stejným limitem plnění 75 000 Kč na jednu událost jako u roční verze programu, která činí 1690 Kč. Přednost této měsíční varianty je možnost zajištění asistence a především odtahu vozidla v případě cesty na dovolenou po Evropě. Zákazníkům ji lze doporučit především nyní, v době začínajících zimních výjezdů na lyže do alpských zemí. Program lze sjednat online během několika minut.

K reálným případům patří například asistence klientovi, kterému se v Orleans ve Francii rozbilo v autě turbodmychadlo a v rámci programu AutoCare mu byl zajištěn odtah na Slovensko s celkovými náklady 63 000 Kč. Jinému klientovi se na Korsice rozbil alternátor a náklady následného odtahu do ČR činily 73000 Kč. Uvedené náklady byly uhrazeny v rámci programu AutoCare, a nezatížily tak rozpočet klientů. Ze zimních případů můžeme zmínit například nehodu ve Švýcarsku, odkud byl odtažen vůz zpět do České republiky za 36 tisíc Kč. Vysoké částky by klienti zaplatili i v případě pouhé zamrzlé nafty či vybité baterie, kdy odtah do servisu či intervence silniční služby v zahraničí běžně dosahuje 5 000 Kč. Zde je důležité upozornit, že poslední dva zmíněné incidenty nebývají zpravidla kryty v základních asistenčních programech povinného ručení ani havarijního pojištění.

PneuCare se postará o defekt pneumatiky

Novou asistenční službou pro řidiče je PneuCare, která zajistí vše potřebné v případě defektu pneumatiky, jako zajištění výměny pneumatiky na místě, odtah vozidla do nejbližšího pneuservisu, úhradu opravy pneumatiky, nebo úhradu pneumatiky v případě neopravitelného poškození. Služba je nabízena na celý rok a odvíjí se od ceny pneumatiky.

IT asistence jako služba, například k platební kartě nebo k účtu za elektřinu

Novou službou určenou pro obchodní partnery je IT asistence. V této oblasti se jedná o službu, kterou mohou jako přidanou hodnotu nabídnout svým zákazníkům například pojišťovny v programech domácí asistence. Program je také určen pro další společnosti, které jsou spojeny se službami pro domácnosti a rodiny, jako jsou například distributoři elektrické energie či plynu nebo poskytovatelé internetového připojení.

Europ Assistance pak těmto klientům zprostředkovane zajistí vzdálenou asistenci k PC, telefonickou asistenci, obnovu dat z PC, paměťových karet a dalších médií a konzultace při nastavení televizoru, přehrávače či mobilu. Programy tohoto typu jsou oblíbenou formou ocenění VIP zákazníků.

Europ Assistance Česká republika

Byla založena v roce 2001. Postupně se stala jednou z vedoucích společností na trhu asistenčních služeb pro oblast automobilů a cestovního pojištění. Dnes obsluhuje více než 50 korporátních zákazníků z České a Slovenské republiky ve čtyřech oblastech asistenčních služeb. V roce 2013 zajistila Europ Assistance s.r.o. více než 70 000 asistenčních intervencí v oblastech AUTOMOBILY, ZDRAVÍ, CESTOVÁNÍ, DOMÁCNOST&RODINA. Europ Assistance je společně s Českou pojišťovnou také spoluvlastníkem společnosti ČP Asistence, s.r.o., která od počátku roku 2012 poskytuje komplexní pomoc v případě pojistných událostí klientům České pojišťovny.

Mezi zákazníky společnosti Europ Assistance patří například: pojišťovny Generali, Česká pojišťovna, UNIQA, Wüstenrot, Cardif, AIG, Groupama, a OZP nebo automobiloví výrobci a importéři značek Renault, Nissan, Honda, Toyota, Lexus, Ferrari, Maserati, Infinity a další. Europ Assistance je certifikovanou společností v oblasti řízení kvality dle systémů ISO 9001:2009, 20000-1:2011, 27001:05.

O skupině Europ Assistance

Europ Assistance Group je součástí skupiny Generali a dnes zajišťuje služby ve 208 zemích světa 8000 zaměstnanci, 400 lékaři a sítí 44 poboček skupiny. Skupina Europ Assistance zajistí ročně více než 12,4 milionů asistenčních intervencí a odpoví na více než 62 milionů telefonátů. Založena v roce 1963 v Paříži jako první asistenční společnost na světě. Dnes působí Europ Assistance Group celosvětově. Svým více než 300 milionům privátním či korporátním zákazníkům přináší řešení pro jejich urgentní i běžné potřeby ve čtyřech hlavních oblastech asistenčních služeb: AUTOMOBILY, ZDRAVÍ, CESTOVÁNÍ, DOMÁCNOST&RODINA.

Kontakt pro novináře

Stanislav Příbyl

Key Account Manager

PRAM Consulting s.r.o.

stanislav.pribyl@pram.cz

Na Březince 6, 150 00 Praha 5

Tel: 736 684 268
