

## **Europ Assistance auf einen Blick**

München, Mai 2004

### **Die Assistance-Idee**

Eine Assistance steht Menschen aktiv zur Seite, wenn Unvorhergesehenes geschieht – ob im Alltag oder in Notsituationen. Dieses Echtzeitmanagement von Kundenbedürfnissen ist der Kerngedanke einer Assistance. Europ Assistance leistet Soforthilfe – Service und Beistand zu jeder Zeit und an jedem Ort der Welt. Das Unternehmen wurde von Pierre Desnos 1963 als weltweit erstes professionelles Assistance-Unternehmen gegründet. Heute ist Europ Assistance in 208 Ländern mit 34 regionalen Teams und einem globalen Netzwerk von über 401.000 akkreditierten Service-Dienstleistern vertreten.

### **Die Europ Assistance Group**

Als weltweit größte Notfall-, und Serviceorganisation bietet die Europ Assistance Geschäfts- und Privatkunden umfassende, professionelle Betreuung und Management von Notfallsituationen rund um den Globus. Drei spezialisierte, weltweit agierende Teams für medizinische Notfälle, technische Unterstützung und Serviceleistungen nehmen rund um die Uhr Anrufe entgegen und mobilisieren je nach Bedarf Expertenteams mit Ärzten, Anwälten, technischen Experten, Psychologen, Rettungsdiensten, ortskundigen Führern oder Transportunternehmen für schnelle und unbürokratische Hilfe. Geschäftskunden aus den Bereichen Versicherungen, Automobilherstellung, Tourismus, Service- und Finanzdienstleistungen, Transport und Logistik sowie international tätige Unternehmen vertrauen auf die Expertise der internationalen Assistance-Teams. Für Privatkunden bietet Europ Assistance eine breite Palette individueller Dienstleistungen: Von der klassischen Reiseversicherung über Schadenmanagement im Ausland bis hin zur Notrufzentrale für Senioren. Im Jahr 2003 hat Europ Assistance im Namen von Geschäftskunden über 150 Millionen Menschen betreut – 365 Tage im Jahr, 24 Stunden am Tag, weltweit. Mit heute 34 Tochtergesellschaften, 3.500 festangestellten Experten und über 401.000 akkreditierten Service Providern in 208 Ländern bearbeitet Europ Assistance weltweit jährlich ein Gesamtvolumen von ca. 6,8 Millionen Schadenfällen.

## **Europ Assistance Service-Excellence-Prinzipien**

### **Customer-Relationship-Assistance für Geschäftskunden**

Europ Assistance ist Partner für Unternehmen, deren Geschäft globalen Service, kompetente Kundenbetreuung und anspruchsvolle Lösungen vor Ort verlangt. „Customer Relationship-Assistance“ bezeichnet diese Verbindung zwischen klassischem Assistance-Management und strategischer Kundenbetreuung. Branchenfachleute der Europ Assistance beraten und entwickeln gemeinsam mit Unternehmen innovative Servicedienstleistungen die positive Markenerlebnisse bei Endkunden erzeugen. Durch systematisches Tracking von Kundenbedürfnissen und Kundenzufriedenheitsmessungen ermöglicht Europ Assistance Geschäftskunden eine langfristige Kundensteuerung und -loyalität und erschließt Einsparungspotenziale in kostenintensiven Servicebereichen.

### **Professionalität und Human Touch im Kundenmanagement**

Erfolgreiche Assistance verlangt ein perfektes Zusammenspiel zwischen modernster technischer Ausrüstung, effektiven Managementstrukturen und Sensibilität für Betroffene in Notsituationen. Deshalb werden die Einsatzkräfte von Europ-Assistance sorgfältig ausgewählt und kontinuierlich geschult. Hohe Leistungs- und ständige Einsatzbereitschaft, Organisations- und Managementtalent und schnelle analytische Auffassungsgabe gehören zu den Grundlagen jeder Tätigkeit bei der Europ Assistance, ebenso wie Mehrsprachigkeit, lokale Expertise und psychologische Kenntnisse.

### **Transparenz in Service und Qualität**

Servicequalität im Namen von Geschäftskunden muss messbar sein. Deshalb führt Europ Assistance kontinuierlich Qualitätsmanagementmaßnahmen durch, um weltweit reibungslosen Service nach definierten Qualitätsstandards bieten zu können. Ein globales Qualitätsaudit zertifiziert mindestens einmal jährlich die Servicequalität jedes einzelnen Dienstleisters. Regionale Agenten der Europ Assistance überwachen die Einhaltung dieser Standards in allen Ländern, in denen Europ Assistance vertreten ist.

### **Innovation als Philosophie**

Europ Assistance fungiert als Management-Schnittstelle zwischen Geschäfts- und Endkunde. Für Europ Assistance ist dieses Management ein Prozess kontinuierlicher Verbesserung und Innovation. Trends und Meinungsspiegel bei Endkunden werden analysiert und ermöglichen Geschäftskunden, ihr Service-Portfolio an aktuelle Entwicklungen zeitnah anzupassen. Berater der Europ Assistance ergänzen den Kundenservice um zusätzliche Komponenten oder konzipieren individuelle Produkte für neue Herausforderungen: Vom Tracking-System für verlorene Koffer für Fluglinien bis zu zielgruppengenaue Betreuungsangeboten für Senioren.

### **Soforthilfe für Privatpersonen**

Wer Europ Assistance für sich persönlich beauftragt, kann sich auf schnelle und unkomplizierte Hilfe aus einer Hand verlassen – zu jeder Zeit und an jedem Ort der Welt. Die Expertenteams der Europ Assistance sprechen die Muttersprache der Kunden und unterstützen sie in medizinischen und technischen Notfällen mit Fachleuten aus der Region. Die Services der Europ Assistance decken die gesamte Palette an Notfalleinsätzen ab – von der medizinischen Versorgung bei Erkrankungen im Ausland bis hin zu Evakuierungen und lassen sich je nach Bedarf zu einem individuellen Sicherheitspaket zusammenstellen.

## Europ Assistance - Facts & Figures

<b>Unternehmensziel:</b>	<b>Privat- und Endkunden:</b> Europ Assistance hilft als starker Partner Menschen in Not, löst Probleme in allen Lebenssituationen und bietet vom Alltäglichen bis zum Außergewöhnlichen alle Leistungen aus einer Hand. <b>Geschäftskunden:</b> Service-Excellence und Prozessoptimierung in der Endkundenbetreuung, Kundenmanagement und Loyalitätsprogramme, Outsourcing kostenintensiver Dienstleistungen, Business Development im Kundenmanagement
<b>Geschäftsfelder:</b>	Service-Assistance Technische Assistance Medizinische Assistance
<b>Gründungsjahr des Unternehmens:</b>	<b>1963 in Paris, Frankreich</b> 1980 Gründung der Europ Assistance Deutschland Seit 1963 100%-ige Tochter der Generali France Holding
<b>Hauptsitz:</b>	<b>Paris, Frankreich</b>
<b>Niederlassungen weltweit:</b>	<b>34</b>
<b>Partner Netzwerk weltweit:</b>	<b>401.000 Service Provider</b>
<b>Jahresumsatz:</b>	<b>2003: 573,2 Millionen Euro</b>
<b>Abgewickelte Schadensfälle:</b>	<b>2003: 6,8 Millionen</b> <b>insgesamt: 37,8 Millionen Anrufe</b>
<b>CEO:</b>	<b>Claude Tendil</b>
<b>Vorstandsvorsitzender</b>	<b>Martin Vial</b>
<b>Niederlassung Deutschland:</b>	<b>Europ Assistance</b> Infanteriestraße 11 80787 München
<b>CEO Deutschland:</b>	<b>Ludolph T van Hasselt</b>
<b>Mitarbeiter:</b>	<b>3.500 weltweit</b> (180 in Deutschland)
<b>Produkte:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- technische und KFZ Assistance</li> <li>- medizinische Notfall-Hilfe</li> <li>- Kundenmanagement und Service</li> <li>- logistische Unterstützung</li> <li>- Versicherungsdienstleistungen</li> <li>• Fahrzeuggarantien</li> <li>• Schadenmanagement</li> </ul>
<b>Kunden (Auswahl):</b>	<b>Aachener und Münchener Versicherungen, Air France, Suzuki International Europe GmbH, Generali Versicherungen, Toyota Motor Europe GmbH, Volksfürsorge Versicherungen</b>