



AUTOSOS

europ
assistance
you live we care

AutoSOS

Europ Assistance

Útmenti segítségnyújtás
megújult formában



2021.

Tartalomjegyzék

01Cégünkről
röviden

3 - 6

02Autós
Asszisztencia
tapasztalatok

7 - 10

03Megújult
AutoSOS
termékeink

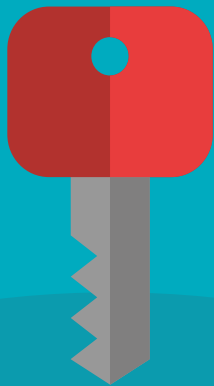
11 - 14

04Szolgáltatás
részletei,
DRSA

15 - 22

01

Cégünkről röviden



You Live We Care

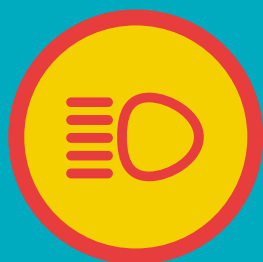


Küldetésünk

„From distress to relief
anytime anywhere”

Azaz

Bárhol bármikor
segítségére legyünk
ügyfeleinknek a stresszes
helyzetekben.

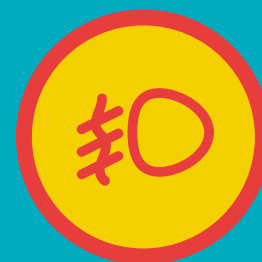


Víziónk

„To be the most reliable
care company in the world”

Azaz

A legmegbízhatóbb
asszisztőr céggé válni az
egész világon.



Jelmondatunk

„You Live We Care”

Azaz

Az élet minden területén
segítésére lenni
ügyfeleinknek.

Szolgáltatási palettánk

Otthon

Ingatlanok vészhárításának szervezése EA által ellenőrzött szolgáltató partnerekkel, az ország teljes területén.

Egészség

Szűrővizsgálatok megszervezése, Teledoktor szolgáltatás, online konzultáció és számtalan egészségügyi asszisztencia szolgáltatás.

Gépjármű

Gépjármű asszisztencia technikai meghibásodás és baleset esetén Magyarország teljes területén és Európában.

Concierge

Kényelmi szolgáltatások szervezése az ügyfelek számára: jegyfoglalás, rendezvényszervezés, virág és ajándék küldés, utazás szervezés stb.

Utazás

Komplett utazási asszisztencia belföldi és külföldi utazás alatt egyaránt: egészségügyi szolgáltatások szervezése, információ nyújtás és komplett utasbiztosítási fedezetek.





41
Operációs
Központ



Legmegbízhatóbb
brand
Franciaországban
(OPINIONWAY SURVEY)



€1,7M
Konzolidált
bevétel



300M
ügyfél

Közel 60 éves tapasztalat a
segítségnyújtás területén
(1963, Franciaország)

**GLOBÁLIS
JELENLÉT**



7,765
Munkavállaló



2
Megválaszolt
hívás
másodpercenké
nt



10M
Beavatkozás



18,086
Lefoglalt
repülőjegy



37+
Millió kezelt
hívás

MAGYAR JELENLÉT

- Munkatársaink **12 nyelven** beszélnek **7 operációs központunkban** (Budapest, Debrecen, Belgrád, Bukarest, Pírot, Maribor, Skopje)
- Több mint **4 000 szerződött szolgáltató partnerrel** dolgozunk együtt

2020-ban:

- Több mint **915 000 megválaszolt hívás**
- **Autós ügyekben 95 ezer hívást** kezeltek operátoraink, ebből **Magyarországon 43 ezer hívás** érkezett
- Több mint **240 000 ügyet** kezeltünk, **Magyarországon 12 ezer autós ügyet** oldottunk meg partnereink segítségével



02

AUTÓS ASSZISZTENCIA

Története és tapasztalataink



Az AutoSOS Története

2010

Piacra lépünk AutoSOS
termékeinkkel



2019

Havi termékek
bevezetése,
egyedülálló újítás:
eltöröltük a kor és km
korlátot



2021

Az EA Magyarország
megújítja Roadside
Assistance csomagjait



Megújult AutoSOS termékeink

03

Csomagjaink



Szolgáltatási tartalom

Alap szolgáltatások

0-24H ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Szükség esetén bármikor hívható

HELYSZÍNI JAVÍTÁS

Az EA megszervezi „A fedezett események” pontban meghatározott hibák esetén a helyszíni segítségnyújtást. Ha jogi korlátozás (garanciális korlátozás vagy földrajzi szolgáltatási kizárólagosság) nem merül fel, megkísérli a menetkésztség helyreállítását a helyszínen.

AUTÓMENTÉS

A menetképtelen gépjárművet - ha a helyszínen nem javítható - elszállítjuk a legközelebbi márkaszervizbe 50km-en belül, amennyiben az ügyfél szeretné a saját szervizébe szállíttatni a gépjárművet az 50km-en felüli díjat az ügyfél rendezi.

GÉPJÁRMŰTÁROLÁS

Amennyiben a gépjármű a szakszervizbe történő szállításig a szerviz nyitvatartási ideje vagy fogadókészségének korlátozása miatt várakozni kényszerül és biztonságos tárolást igényel, a tárolást az EA megszervezi, és vállalja annak költségeit, legközelebbi munkanapig.

Kiegészítő szolgáltatások

Belföldi és külföldi csomagok esetén:

CSEREGÉPJÁRMŰ

személygépjármű esetén B kategóriás bérautó bérleti költségének átvállalása, maximum 3 napra

TOVÁBB- VAGY HAZAUTAZÁS MEGSZERVEZÉSE

Tömegközlekedési eszközökkel, több mint 6 órás út esetén repülővel, max. 500 EUR limit összegig

SZÁLLÁS BIZTOSÍTÁSA

A gépjárműben utazók számára (max. 60 EUR/fő/éj limit összegig 2 éjszakáig)

Külföldi csomagok esetén:

GÉPJÁRMŰ HAZASZÁLLÍTÁSA KÜLFÖLDRŐL

Személygépjármű esetén 400.000 Ft limit összegig, kötelező önrész: 25.000 Ft. Kishaszongépjármű esetén xx Ft limitösszegig, kötelező önrész: 50.000 Ft.

VISSZATÉRÉS A SZERVIZBEN HAGYOTT GÉPJÁRMŰÉRT

Az EA állja 1 fő visszautazásának költségeit a külföldön szervizben hagyott gépjárműért max. 500 EUR limit összegig.

Eltöröltük a futott kilométerekre és a gépjármű korára szóló korlátozást minden csomagunk esetében!

SZOLGÁLTATÁSI TÁBLÁZAT

	Éves Személygépjármű		Havi Személygépjármű		Éves Kisteherautó		Havi Kisteherautó	
	Belföld	Európai	Belföld	Európai	Belföld	Európai	Belföld	Európai
TERÜLETI HATÁLY								
Belföld	X	X	X	X	X	X	X	X
Külföld		X		X		X		X
ALAP SZOLGÁLTATÁSOK (Belföldön max 1 órán belüli kérés!)								
0-24h Ügyfélszolgálat információnyújtás és segítségkérés	X	X	X	X	X	X	X	X
Helyszíni javítás (műszaki meghibásodás, baleset, önhiba esetén)	X	X	X	X	X	X	X	X
Szervízbe szállítás (amennyiben helyszínen nem javítható)	X	X	X	X	X	X	X	X
Gépjármű tárolása (amennyiben szerviz zárva tart, max következő munkanapig)	X	X	X	X	X	X	X	X
Gépjármű hazaszállítása külföldről (személygépjármű esetén 400 000 Ft limit összegig, kötelező önrész: 25 000 Ft) - amennyiben külföldi szervízben nem javítható)		X		X		X		X
KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK (a szolgáltatások vagyilagokak; amennyiben fentiek közül min. egy teljesült)								
Cseregépjármű biztosítása (személygépjármű esetén B kategóriás bérautó bérleti költségének átvállalása, kishaszon esetében azonos kategóriájú, maximum 3 napra)	X	X	X	X	X	X	X	X
Szállás (biztosítása a gépjárműben utazók számára, max 60 EUR/fő/éj limit összegig, maximum 2 éjszakára)	X	X	X	X	X	X	X	X
Tovább- vagy hazautazás megszervezése (tömegközlekedési eszközökkel, taxival valamint több mint 6 óras út esetén repülővel, max 500 EUR limit összegig)	X	X	X	X	X	X	X	X
Járulékos szolgáltatások								
Alkatrészek eljuttatása (külföldi meghibásodás esetén, az alkatrész árát nem tartalmazza a biztosítás)		X		X		X		X
Visszaautaztatás (amennyiben a gépjármű javítása külföldi szervízben készen áll, vonattal, több mint 6 óras út esetén repülővel, max 500 EUR limit összegig)		X		X		X		X
DÍJAINK	8 000 Ft	11 000 Ft	1 700 Ft	4 900 Ft	15 900 Ft	22 900 Ft	6 000 Ft	10 900 Ft

FOLYAMAT

04

Hogyan működik az asszisztance?

LÁSZLÓ, VESZPRÉM

7:45 Az ügyfél a járdaszegélynek ütközött, amiktől a jobb első kereke sérült.



7:50 László kapcsolatba lépett a Europ Assistance-al a segélyvonalon.



8:00 Az operátor megszervezte a szállítást és az autóbérlést.



8:32 Megérkezett a szállító jármű, ami meghozta a cseregépjárművet, és elszállította a sérült autót.



László a cseregépjárművel folytatta az útját!

Szolgáltatás folyamata

3

EA Kárrendezés

- Szolgáltatói számlák beérkezése
- Számla ellenőrzése
- Számla rendezése
- Ügyfél felé minőségellenőrző hívás

2

EA szolgáltatás szervezés

- Autós partnerek kieértésítése DIGITÁSLIS formában szempontok:
Földrajzi közelség, technikai felszereltség
- Partnerrel való egyeztetés telefonon, amennyiben szükséges
- Munkalap kitöltés

1

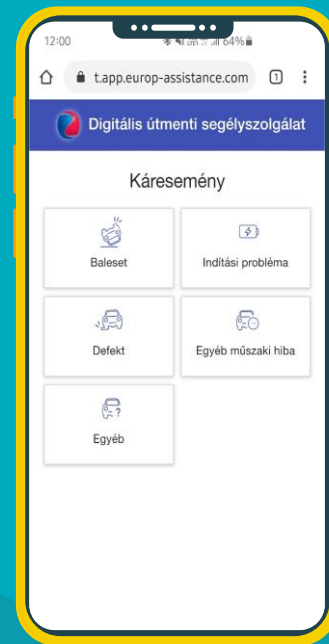
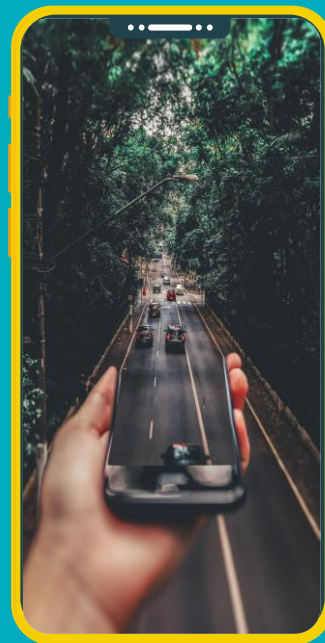
Ügyfél bejelentése

- Belföldi dedikált telefonszám: 1 4567
- Nemzetközi dedikált telefonszám: +36 1 458 4480
- Jogosultság ellenőrzés, kárfelmérés, helyszín egyeztetés
- DRSA

DRSA

Saját fejlesztésű mobil applikáció és webfelület

- Segítségével az ügyfelek gyorsan könnyedén tudnak segítséget hívni.
- Online fedezetellenőrzés és GPS helymeghatározás a könnyebb megtalálás érdekében
- Ügyfél nyomon követheti valós időben a kikerkező autóműtőt
- Szolgáltató partnereink applikáción keresztül online tudják elfogadni az ügyeket és a rendszerbe felölteni a számlákat.

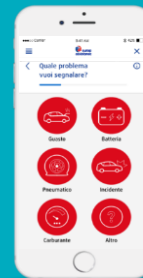


**Gyors, egyszerű
és modern
megoldás!**

DRSA ügyfél és partnerélmény

A rendszerbe bevitt adatok alapján megtörténik az **automatizált munkakiadás** a hálózatba bevont szolgáltatók részére.

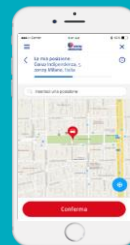
Sikeres munkakiosztás esetén ügyfél e-mail vagy **SMS formájában értesül** a szolgáltatóról és annak várható **érkezési idejéről**.



Az ügyfél a vontató aktuális pozícióját folyamatosan **nyomon tudja követni**. Ha igényli, akkor **operátorral is tud egyeztetni**.

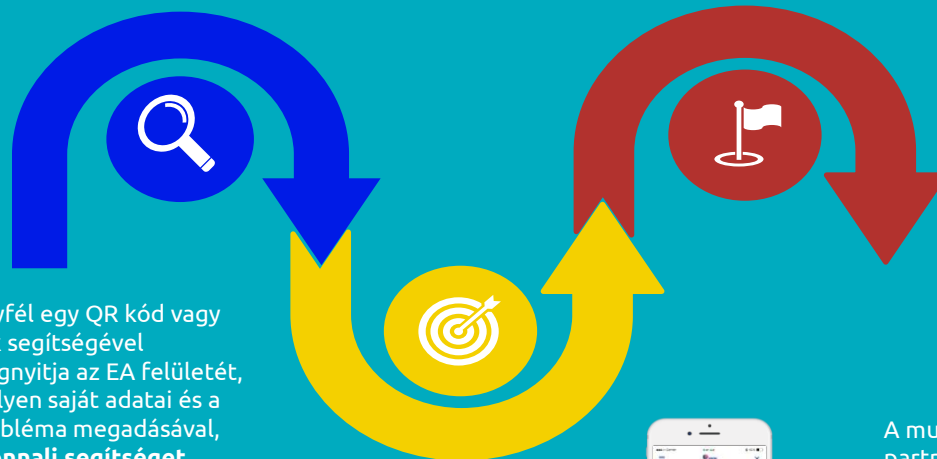


A munka végeztével a szolgáltató partner **feltölti a számlát az EA rendszerébe**.



Ügyfél egy QR kód vagy link segítségével megnyitja az EA felületét, melyen saját adatai és a probléma megadásával, **azonnali segítséget hívhat – online**.

Szolgáltató egy okostelefonra letölthető **applikáció segítségével reagál**, elfogadja a munkát.



Miért érdemes az EA-val együttműködni?

Tapasztalat

20 éve
Magyarországon
10 éve saját márkás
autós asszisztencia
termékkel a piacon



Újítás

Egyedülálló módon
minden csomagnál
eltöröltük a km és
kor limiteket

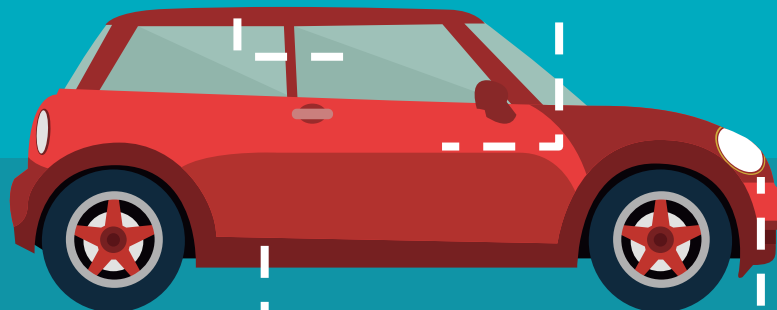
Fejlődés

Saját fejlesztésű
online segélykérő
felület, szolgáltató
partnereknek
applikáció



Rugalmasság

Termékeinket
ügyfeleink
igényeire szabjuk



Köszönjük a figyelmet!

További információért, kérjük
keresse munkatársainkat:



Zsigmond Alexandra

Business Development Manager
+36 30 506 1490

alexandra.zsigmond@europ-assistance.hu

