

## EUROP ASSISTANCE ITALIA: 50 ANNI A PROVA DI FUTURO

Il Gruppo Europ Assistance è tra i leader mondiali nel settore dell'assistenza privata. Fondato a Parigi nel 1963, il suo network gli permette oggi di intervenire in più di 200 Paesi sia nel quotidiano che nelle situazioni di emergenza, offrendo servizi di assistenza personalizzati e coperture assicurative nelle aree della mobilità – **Viaggio e Auto** – e in quelle della **Salute** e della **Casa&Famiglia**.

Una realtà globale con **34 sedi, 35 Centrali Operative, corrispondenti diretti in 201 paesi e 7.530 dipendenti**.

### VISION E MISSION: L'ASSISTENZA IN UN "C.A.R.E."

Una **Care Company** la cui mission, parte del suo patrimonio genetico, non è cambiata sin dalla sua nascita: prendersi cura dei suoi clienti portandoli da una situazione di stress al sollievo, sempre e in ogni luogo. Per perseguire quotidianamente questo ambizioso scopo, la vision della Compagnia mette al centro **fiducia** e **affidabilità** ponendo all'orizzonte l'importante obiettivo di essere la "**Care Company**" **più affidabile del mondo**. Per farlo, si impegna al rispetto dei propri valori, sia all'interno della società che al cospetto di tutti i suoi stakeholders.

Lo fa alimentando il concetto di **Caring**: ovvero empatia e prossimità con i clienti, innovando le formule di assistenza e contatto per essere sempre disponibile (**A**vailable) ogni volta ce ne sia bisogno. Essendo inoltre credibile (**R**eliable), non deludendo le aspettative dei clienti e trovando sempre una soluzione, e infine non mancando di essere semplice e veloce (**E**asy to work with) facilitando tutti i processi a beneficio delle persone.

È questo che dà vita al motto della Compagnia "**YOU LIVE, WE CARE**".



## STORIA

**Presente in Italia dal 1968**, Europ Assistance accompagna da sempre la trasformazione della società, rispondendo ai bisogni delle persone e spesso anticipandoli.

Esordisce come società focalizzata nella vendita di abbonamenti individuali di assistenza sanitaria in viaggio. Dal mercato dei viaggi a quello dell'auto il passaggio è breve: un allargamento del concetto di mobilità, non più strettamente legato al mondo del turismo, porta a una diversificazione del business e all'assistenza sanitaria alle persone si affianca quella tecnica alle auto.

**Negli anni '80** Europ Assistance Italia apre il proprio business al mondo del "quotidiano" attraverso la vendita di assistenza all'interno dei conti correnti bancari. Un'evoluzione profonda che porterà allo sviluppo dell'assistenza all'abitazione come naturale completamento all'offerta viaggi e auto, tra creatività, sviluppo e innovazione.

**Il 1993** segna la data di trasformazione in Compagnia di Assicurazioni ed Europ Assistance Italia raccoglie una nuova sfida: dare vita a prodotti innovativi in grado di combinare efficacemente prestazioni di assistenza con coperture assicurative tradizionali. L'approccio multicanale di Europ Assistance Italia porta allo sviluppo, **nel 2000**, di nuovi mercati come quello finanziario o di quelli emergenti come l'e-commerce. Nell'ambito dell'offerta, la salute acquista rilevanza grazie a soluzioni che spaziano dalle coperture assicurative, ai servizi sanitari all'estero e all'assistenza domiciliare.

Dall'ascolto costante e attento dei clienti nascono servizi di assistenza on demand dedicati alla casa e alla salute. Umanità e nuove tecnologie diventano per Europ Assistance Italia un binomio vincente al centro dell'offerta. Da qui la nascita di prodotti innovativi con una forte componente tecnologica e modalità di assistenza digitalizzata che si affianca a quella tradizionale.

In questo mezzo secolo il mondo dell'assistenza si è evoluto in modo sostanziale ed Europ Assistance Italia non ha mai smesso di essere protagonista attraverso percorsi di innovazione e capacità di incontrare nuove esigenze.

**Il 2018** segna un altro traguardo speciale per Europ Assistance Italia: il **50° anniversario**, mezzo secolo di assistenza in un contesto in continuo cambiamento di cui la Compagnia spesso è riuscita a farsi promotrice, grazie a percorsi di innovazione e soluzioni **a prova di futuro**.

## RISORSE E NUMERI

Europ Assistance è al fianco delle persone sempre e ovunque con una centrale operativa attiva 24h, un network di assistenza di oltre **750.000 centri nel mondo** e uno staff medico in grado di intervenire anche nelle situazioni più difficili.

Dal 1968 ad oggi Europ Assistance Italia ha seguito un percorso di crescita continua, diversificando e ampliando costantemente la propria attività ben oltre l'originario ambito dell'assistenza in viaggio. Oggi opera in quattro aree di business: **Auto, Viaggi, Salute e Casa e Famiglia**.

Il mercato di riferimento del Gruppo è rappresentato **per la quasi totalità da una clientela Business (91%)**. La **clientela Consumer**, seppur marginale in termini di giro d'affari (9%), **riveste però un'importanza strategica** soprattutto per la visibilità dell'offerta e rappresenta oggi un mercato su cui il Gruppo ha deciso di puntare e investire fortemente.

Per la commercializzazione dei propri prodotti e servizi, Europ Assistance ha adottato una strategia di distribuzione multicanale: per il mercato Business collaborando con **Istituti di Credito, Società finanziarie, Compagnie di assicurazioni, Case costruttrici di auto e moto, Società di leasing e rent, Tour Operator e Tour Organizer**; per il mercato Consumer servendosi sia di canali indiretti – **Broker assicurativi e Agenzie di viaggi** – sia di canali diretti – **telefono e internet** con la leva dell'e-commerce in forte espansione.

## LA CENTRALE OPERATIVA E IL NETWORK DI ASSISTENZA IN ITALIA

La Centrale Operativa di Europ Assistance è il vero cuore pulsante del Gruppo: una moderna ed efficiente struttura dedicata alla gestione delle assistenze in cui si combinano innovazione tecnologica e professionalità. Alcuni numeri testimoniano la sua capacità di garantire **un'assistenza globale, 24 ore su 24, 365 giorni all'anno, ovunque nel mondo**:

- **538 linee telefoniche nere e 774 linee verdi**;
- oltre **3,6 milioni di chiamate** gestite nel **2017**;
- oltre **800 mila le assistenze erogate** nel **2017**;
- il **76% di clienti intervistati** che si dichiara "soddisfatto".

L'Equipe medica di Europ Assistance è costituita da oltre 80 medici, rappresentati in prevalenza da esperti di medicina di pronto intervento e rianimazione, in grado di intervenire in tutti i casi di infortunio o malattia che riguardano gli assicurati, ovunque nel mondo.

In Italia, il Network è composto **da 10.392 Centri di assistenza**, di cui: **8.498 nell'area Salute e Benessere** (Ambulanze, Medici, Infermieri, Case di Cura, Centri Diagnostici, Laboratori di Analisi, Dentisti, Ottici...), **868 nell'area Auto** (soccorso stradale, centri Rent...), **1.026 nell'area Casa** (idraulici, elettricisti, fabbri, falegnami, imprese edili...).

Un network che fa della capillarità, professionalità e qualità i suoi punti di forza. Una qualità non solo dichiarata, ma certificata: Europ Assistance VAI, **la rete di soccorso stradale di Europ Assistance, è infatti la prima e unica rete in Italia ad aver ricevuto la certificazione UNI EN ISO 9001:2015 DNV-GL**. Un'attestazione giunta a seguito di importanti investimenti da parte della società negli ambiti della formazione e dell'organizzazione logistica, per garantire un servizio con standard qualitativi uniformi su tutto il territorio nazionale.

## QUALITA' E RELAZIONE A PROVA DI CLIENTI

Dal 2016 Europ Assistance Italia ha avviato un programma di ascolto della propria clientela basato sul paradigma **NPS (Net Promoter Score)** il cui scopo è il miglioramento continuo dell'operato della Compagnia e che consiste nella raccolta e analisi dei feedback dei clienti.

L'approccio su cui si articola il lavoro di Europ Assistance sull'NPS si basa su due sotto programmi:

Il **Transactional NPS** è volto all'ascolto del cliente finale e monitora due principali punti di contatto con la clientela: la vendita e la fornitura di assistenza.

Il **Relational NPS** è invece il programma dedicato ai business partner: tramite una rilevazione della soddisfazione sui temi relazionali e di servizio, Europ Assistance monitora e analizza le prospettive di miglioramento delle sue prestazioni grazie all'ascolto delle voci e relative esigenze di vari stakeholder dei clienti della Compagnia.

Entrambi i programmi godono di piena visibilità a tutti i livelli aziendali. Per Europ Assistance l'NPS non è solo una metodologia di rilevazione della soddisfazione del cliente, ma un vero motore del cambiamento in azienda.

## INNOVAZIONE: L'ASSISTENZA CHE CAMBIA

### LE NUOVE SFIDE DELL'ASSISTENZA DIGITALE

Se il 2018, con il 50° anniversario di Europ Assistance Italia, rappresenta un *milestone* di un percorso di evoluzione in continuo divenire, **l'innovazione è da sempre stata filo conduttore e centro nevralgico dello studio e della proposta di soluzioni da parte della Compagnia.**

Nel 2017 Europ Assistance ha lanciato in Italia la **DRSA, il primo servizio di assistenza stradale completamente digitale**, un nuovo ecosistema nato dallo studio e dall'ascolto delle abitudini e delle esigenze dei consumatori di oggi che permette di richiedere assistenza e soccorso in modo immediato, utilizzando il proprio device nella modalità preferita. Con la Digital Roadside Assistance, alla tradizionale telefonata gestita da un operatore alla centrale operativa di Europ Assistance, si affiancano i nuovi strumenti di **chatbot** - disponibile attraverso **Facebook Messenger** - e un **assistente virtuale** che, grazie ad una tecnologia sofisticata di riconoscimento del linguaggio naturale, segue il cliente nelle sue esigenze fino ad arrivare alla risoluzione del problema.

La Digital Roadside Assistance, in sintesi, permette di **geolocalizzare in tempo reale il driver in difficoltà**, offrendo una risposta semplice e rapida in situazioni di emergenza e garantendogli la possibilità di rimettersi in viaggio in condizioni di sicurezza. Inoltre, un servizio di **tracking del carro attrezzi** permette al cliente di visualizzare il percorso di avvicinamento del mezzo di soccorso, migliorando così la customer experience.

### MY CLINIC: INTELLIGENZA ARTIFICIALE E ASSISTENZA UMANA AL SERVIZIO DELLA SALUTE

Dopo solo un anno dall'introduzione dell'assistenza digitale nel comparto della mobilità, Europ Assistance ha intrapreso una strategia di evoluzione del suo business nel settore **Health**, sviluppando un'offerta facilmente accessibile e fruibile dai propri clienti. Si tratta di **MyClinic**, il nuovo ecosistema digitale di servizi per la salute di tutta la famiglia, che consente un'autovalutazione dei sintomi, un consulto telefonico audio o video con uno dei medici di Europ Assistance, oltre alla possibilità di archiviare i propri dati sanitari per averli sempre con sé in viaggio e condividerli con il medico in caso di necessità.

## DIGITALE SICURO: PER PROTEGGERE I PROPRI DATI DAL CYBERCRIME

**Educare, prevenire, monitorare ed informare** l'utente in caso di rilevamento di dati in ambiente non sicuro fornendo indicazioni sul comportamento più appropriato da mettere in atto. Questi i principi ispiratori di **Digitale Sicuro**, il programma, fruibile da Pc o mobile, sviluppato da Europ Assistance Italia nel 2018 e volto alla protezione dal furto di identità.

Con Digitale Sicuro non solo si può navigare in Internet in tutta tranquillità grazie alla **Online Data Security Suite**, software che protegge l'utente da frodi online e furti d'identità, ma la versione Mobile, disponibile sia per dispositivi Android che iOS, protegge anche la **digitazione di dati sensibili**, come password o numeri di carta di credito quando si naviga dal proprio smartphone.

Oltre al software di protezione dati, Digitale Sicuro garantisce anche assistenza completa a tutti i device di casa. Grazie ad **IT Assistance**, gli utenti sono messi in contatto con tecnici specializzati in grado di offrire supporto per la risoluzione di problematiche relative a qualsiasi dispositivo, come guasti e mal funzionamenti.

Digitale Sicuro offre inoltre agli utenti un monitoraggio costante della propria "impronta" sul web. Basta infatti inserire nel portale, alla sezione specifica, i dati personali che si vuole monitorare e la piattaforma si occuperà di tracciarli sia nel **public web** che nel **dark web**, la "rete oscura" non accessibile attraverso i canali di navigazione standard e che è spesso l'ambiente ideale dei crimini informatici.

## EUROP ASSISTANCE E LO SPORT

Lo sport è benessere, passione ed emozioni condivise. Per questo Europ Assistance, la cui mission è prendersi cura delle persone, si è avvicinata al mondo dello sport con un percorso in costante sviluppo e crescita. Una mission che si concretizza non solo nel presidio medico e nell'assistenza sanitaria in alcuni dei principali eventi sportivi in Italia, ma anche in un'offerta di soluzioni assicurative e di assistenza pensate per gli sportivi.

Il percorso di avvicinamento allo sport di Europ Assistance è iniziato nel lontano 2010 con la partnership della Milano Marathon – e in particolare della staffetta, che porta il suo nome, la **Europ Assistance Relay Marathon** – e si è evoluto oltre il running, abbracciando anche altre discipline (bike e sport outdoor).

Un legame sempre più forte confermato anche dal progetto editoriale del blog [www.corricon.me](http://www.corricon.me) che rappresenta un vero e proprio diario di viaggio costantemente aggiornato con news, curiosità e consigli di esperti e amanti dello sport. #Corricon è anche un programma di allenamento che vede coinvolti dipendenti, giornalisti, blogger e influencer ogni volta diversi, ma tutti uniti dalla condivisione della gioia e dei valori **del fare sport insieme in totale sicurezza**.