

München, 30. Januar 2019

Toyota und Europ Assistance führen optional für ihre Kunden den digitalen Pannenhelfer ein

Toyota und die Europ Assistance Services GmbH haben gemeinsam eine mobile Webseite entwickelt, mit der Toyota Kunden Pannenhilfe auf Wunsch digital anfordern können.

Bestmögliche Hilfe bei Unfall oder Panne ist bei Toyota garantiert. Im Rahmen der Mobilitätsgarantie „Toyota Eurocare“ lief das bisher klassisch über eine Notfallnummer, über die ein Kundenbetreuer der Europ Assistance Services GmbH die Anrufe annimmt und bearbeitet. Nun hat der Kunde im Fall der Fälle beim Anruf der gleichen Notfallnummer die Wahl, ob er die Anfrage von einem Kundenbetreuer aufnehmen lassen oder digital melden möchte.

Entscheidet sich der Kunde für den digitalen Kundenservice, bekommt er mit einer SMS mit dem Link auf eine mobile Webseite geschickt. Hier kann er in maximal zwei Minuten nach Angabe weniger notwendiger Daten die Pannenhilfe elektronisch beauftragen kann. Besonders kundenfreundlich ist dabei, dass die Anfahrt des Pannenhilfsfahrzeugs auf einer Karte verfolgt werden kann und somit der Kunde genau weiß, wann die Helfer bei ihm eintreffen.

Insbesondere in witterungs- und urlaubsbedingten Stoßzeiten bietet dieses neue digitale Angebot den Vorteil, dass mögliche Wartezeiten in der Telefonschleife entfallen und somit schneller auf den Notfall reagiert werden kann. Sehr zufrieden sind Toyota und Europ Assistance mit den Ergebnissen der Pilotphase: So nutzten bereits rund acht Prozent der Kunden den digitalen Weg, um ihre Pannenhilfe anzufordern. Die beiden Unternehmen rechnen künftig mit weit höheren Zahlen, wenn die Vorteile der mobilen Webseite allen Kunden bekannt sind.

Tim Schmidt, Chief Sales Officer von der Europ Assistance Service GmbH: „Nach der erfolgreichen Einführung der mobilen Webseite arbeiten wir bereits mit Hochdruck an der nächsten Phase unseres digitalen Service Angebots im Automotive Bereich: Schon bald wird ein so genannter „Virtual Agent“ eingeführt, der per Spracherkennung die Kundeninformationen am Telefon aufnimmt und weiterverarbeitet.“

Projektmanager Gunter Klamp von Toyota dazu: „Erste Tests sind sehr vielversprechend, so dass wir aktuell davon ausgehen, das zusätzliche Angebot bereits im Frühjahr 2019 zu starten.“

Pressemitteilung

Integriert wird die digitale Pannenhilfe in das Angebot Toyota Connected Services, das in Kürze auf den Markt kommen wird. Hier werden den Toyota Kunden über ein Online-Portal und eine App neben fahrzeugspezifischen Daten auch weitere umfangreiche Dienstleistungen zur Verfügung gestellt.

Videolink: <https://youtu.be/EGfq4WcYclQ>

Über die Europ Assistance Gruppe

Die Europ Assistance Gruppe wurde 1963 gegründet und ist Erfinder des Assistance-Konzepts. Neben Reiseversicherungen, Gesundheitsdienstleistungen und Schutzbriefversicherungen bietet sie innovative Assistanceprodukte an, um Privat- und Firmenkunden maßgeschneiderte Lösungen in Notfällen und im Alltag zu liefern – 24 Stunden am Tag und 365 Tage im Jahr. Europ Assistance (konsolidierter Umsatz 2015: EUR 1,40 Mrd.) ist ein 100%-iges Tochterunternehmen der GENERALI Gruppe und deckt 208 Länder mit ihren Services ab. Die Gruppe ist mit 8.500 Mitarbeitern und 44 Gesellschaften in 35 Ländern vertreten: 2015 beantwortete die Europ Assistance Gruppe ca. 62 Millionen Anrufe und hat 12 Millionen Einsätze weltweit durchgeführt. Das Netzwerk der Europ Assistance, bestehend aus medizinischem Fachpersonal und 425.000 Partnern, wird von 5.000 Einsatzbetreuern rund um die Welt koordiniert.

Pressekontakt

Daniel Haisch
Director Marketing und Unternehmenskommunikation
Europ Assistance Services GmbH
Adenauerring 9
D-81737 München
Tel.: +49 (0)89 55 987 260
Fax: +49 (0)89 55 987 133
E-Mail : presse@europ-assistance.de
europ-assistance.de