



YOU LIVE, WE CARE

ACTIVITY REPORT 2017 | 2018







IL NOSTRO APPROCCIO

Assistenza 3.0	6
Il Gruppo Europ Assistance in sintesi	8
Europ Assistance in Italia. A prova di futuro	10
Europ Assistance in Italia in sintesi	12



STORIE DI SUCCESSO

Premi e riconoscimenti	16
Al posto giusto nel momento giusto	18
La parola ai nostri partner	22



COSA FACCIAMO

Visione globale. Azione locale	26
Servizio rapido ed efficiente	28
La struttura dell'assistenza	30
Ogni giorno un pizzico di magia	32
Come possiamo aiutarvi?	34



COME LAVORIAMO

Lo stile di Europ Assistance	38
Un'azienda fatta di persone	42
I maestri dell'assistenza	44



IL FUTURO DELL'ASSISTENZA

Dare voce al pensiero positivo	48
L'assistenza di domani	50

Le nostre sedi	52
----------------	----



I L N O S T R O

An illustration featuring a vibrant red, undulating landscape under a dark blue sky. Three stylized figures are positioned at different heights on the hills, each holding a telescope to their eye. The figures are rendered in simple, flat colors: one in white, one in brown, and one in light blue. The sky is decorated with abstract, textured shapes in white and red. The overall style is modern and graphic.

A P P R O C C I O



Antoine Parisi
Group Chief Executive Officer

ASSISTENZA 3.0

Una compagnia di assistenza fatta di persone.

Se ci fermiamo a guardare cosa abbiamo costruito insieme negli ultimi tre anni, emergono soprattutto due elementi: fiducia e crescita. I risultati del nostro NPS (Net Promoter Score) confermano che i nostri clienti sanno che ci prendiamo cura di loro. Questa fiducia, unita alla nostra competitività e alla capacità di innovare e di offrire ai nostri clienti i servizi migliori, ha portato a una crescita formidabile. Abbiamo registrato una **crescita del 23% in tutte le nostre linee di business, in tutto il mondo.**

Siamo diventati più grandi, ma anche più agili, flessibili e versatili. Ciò è stato possibile grazie al nostro programma di Lean Management, alla digitalizzazione delle nostre linee di servizio e, soprattutto, grazie allo spirito dinamico e intraprendente dei nostri dipendenti.

Siamo una compagnia di assistenza e assicurazione fatta di persone, e siamo fortunati ad avere la squadra più attenta e affidabile che esista. La nostra azienda semplifica la vita delle persone, offrendo sostegno in situazioni difficili, oltre a garantire tranquillità e sicurezza nella vita

quotidiana. E sono proprio i nostri dipendenti a rendere possibile tutto questo giorno dopo giorno. **Per tutti noi di Europ Assistance, "assistere" significa essere premurosi, disponibili, affidabili e collaborativi.**

Il titolo che abbiamo scelto per questa relazione annuale sintetizza la mission della nostra azienda e le caratteristiche del nostro marchio: "You Live, We Care". Significa che saremo al vostro fianco qualsiasi cosa accada. Vogliamo che i nostri clienti si sentano liberi di vivere serenamente, godendosi le loro esperienze in tutta serenità consapevoli che Europ Assistance è pronta a intervenire in caso di bisogno. Guardando al futuro, desideriamo continuare a innovare e a conquistare la loro fiducia per fare di Europ Assistance la "compagnia di assistenza e assicurazioni più affidabile al mondo".

I punti di forza che abbiamo consolidato insieme nel corso di questo triennio ci consentono di avanzare verso il futuro con sicurezza, seguendo un cammino di crescita costante. Nel momento del bisogno, noi ci saremo sempre: **"You Live, We Care!"**.



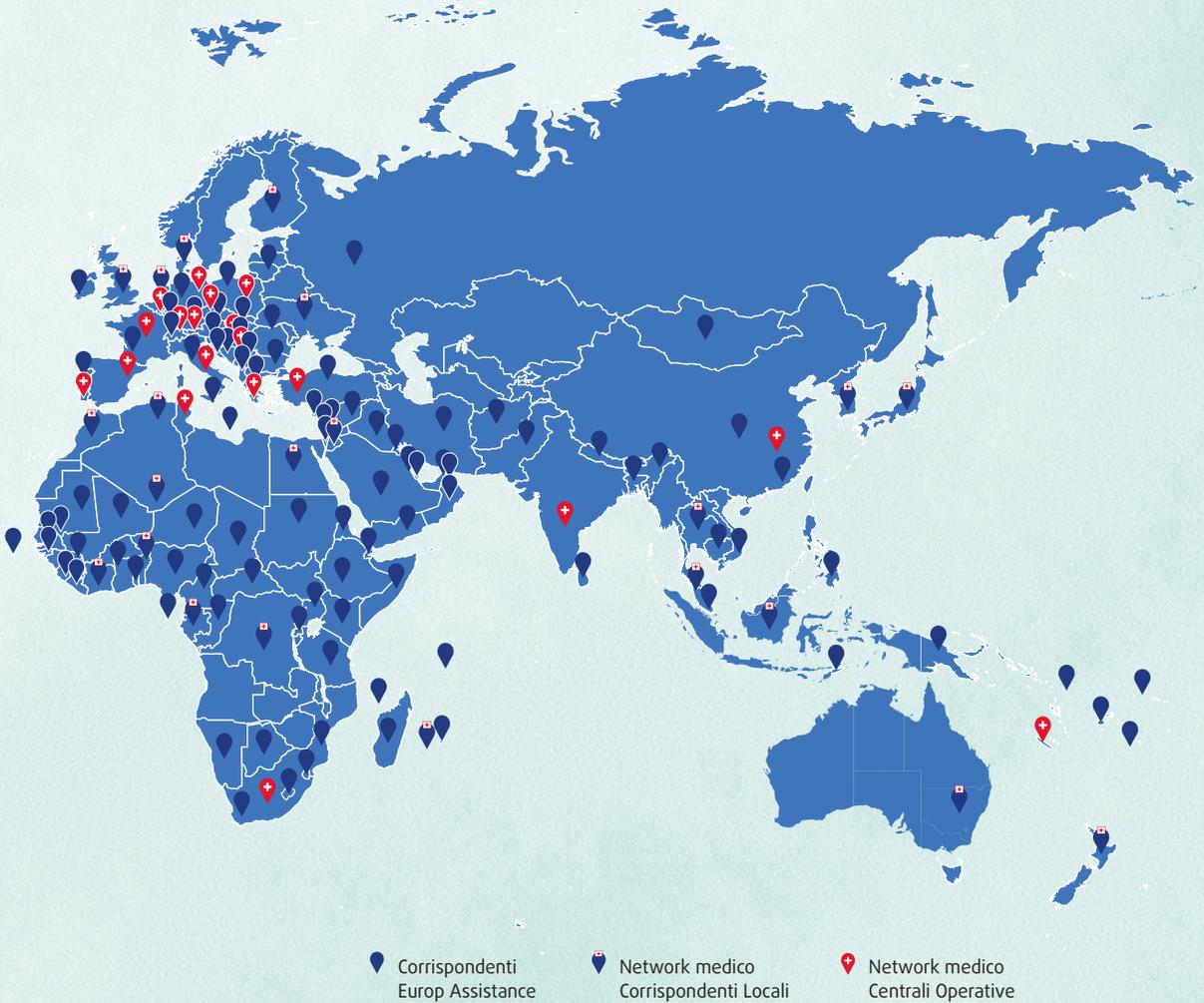
IL GRUPPO EUROP ASSISTANCE IN SINTESI

€ **1.591** M
fatturato
consolidato

€ **94** M
risultato
operativo

Total:
10+
milioni di interventi
in tutto il mondo

IL NOSTRO APPROCCIO



300
milioni
di clienti

Oltre
200
paesi
coperti

37
centrali
operative



Fabio Carsenzuola
CEO Europ Assistance Italia

A PROVA DI FUTURO

I nostri primi 50 anni in Italia.

Nel 1963 **Europ Assistance ha inventato l'assistenza** in Francia, cogliendo una esigenza emersa proprio in quegli anni: mettere i cittadini europei nelle condizioni di sentirsi sicuri lontano da casa e fuori dai confini nazionali, grazie a una copertura sanitaria durante i viaggi all'estero. Cinque anni dopo Europ Assistance ha aperto la sua seconda sede, in Italia, in corso Vittorio Emanuele a Milano. Pertanto, in questo 2018 abbiamo l'onore di festeggiare **il cinquantesimo anniversario di Europ Assistance Italia**. Dal 1 febbraio 1968 Europ Assistance Italia si è evoluta tenendo **il cliente e le sue esigenze sempre al centro della propria strategia**: all'inizio dando assistenza durante i viaggi all'estero, poi estendendo il concetto di viaggio agli spostamenti in auto, attraverso **la gestione dei soccorsi stradali**. Sempre intenzionati ad essere al fianco dei nostri clienti in ogni momento della vita, abbiamo cominciato a fornire **assistenza alla casa e alla famiglia** attraverso una rete di artigiani specializzati e operatori sanitari,

prima in emergenza, poi anche **nel quotidiano attraverso i servizi on demand**.

Allo stesso tempo abbiamo messo in condizione i clienti di **acquistare e accedere ai nostri servizi con modalità sempre più innovative** e immediate: dagli anni '90 attraverso un Customer Care telefonico, dagli anni 2000 attraverso un sito e-commerce e recentemente usando soluzioni sempre più innovative basate su assistente virtuale, webapp e chatbot per smartphone, che si affiancano allo **"human touch" della nostra Centrale Operativa**.

Senza fermarci mai cogliamo le sfide del cambiamento e ascoltiamo il cliente, perché sono le nostre prerogative principali per essere **"future maker"**. Con questa consapevolezza ci evolviamo insieme a coloro che ci hanno stimolato a crescere: **i nostri partner, i nostri clienti, i nostri azionisti, il Gruppo** di cui orgogliosamente facciamo parte, i colleghi che hanno fatto e che continueranno a fare la storia di Europ Assistance Italia, sempre più **"a prova di futuro"**.



EUROP ASSISTANCE

Europ Assistance in Italia

A prova di futuro.



**Europ Assistance
Italia**

Piazza Trento 8
20135 Milano

**Europ Assistance
Trade**

Piazza Trento 8
20135 Milano

**Europ Assistance
Vai**

Via Crema 34
20135 Milano

**Europ Assistance
Vai**

Via Verdi
Pal. Uniresidence
87036 Rende (CS)

MOBILITÀ

- L'assistenza stradale digitale: primo servizio multicanale per **la gestione dell'assistenza stradale attraverso webapp, chatbot e assistente virtuale.**
- **eCall**, la rivoluzione telematica a bordo. Abbatte i tempi d'attivazione del soccorso sanitario in caso di incidente stradale, anche in caso di incoscienza del guidatore.



TRAVEL E SALUTE

- Multicanalità, tecnologia innovativa e human touch in **una nuova piattaforma digitale** che permette di avere **la salute "sempre in tasca"**.
- Tecnologia integrata alla nostra offerta viaggi come il localizzatore GPS per il bagaglio.

CASA E FAMIGLIA

- Soluzioni al passo con i tempi per andare incontro ai nuovi bisogni come la **difesa da cybercriminali, furto di identità e truffe online.**

LAVORO E BENESSERE

- Lo **Smart Working** affianca ai valori del lavoro quelli della famiglia e incentiva la passione di tutte le persone che lavorano in Europ Assistance Italia.
- Lo **Smart Office** favorisce l'interazione, la collaborazione, lo scambio di informazioni e il lavoro di team.

€/000

350.215

fatturato consolidato

€/000

30.961

risultato operativo

802.063

**interventi
di assistenza**

10.392

network fornitori

Anno di riferimento: 2017

S T O R I E D I



S U C C E S S O



Premi e Riconoscimenti

Ogni anno il lavoro e la dedizione dei nostri 7.530 dipendenti si traducono in riconoscimenti per la nostra azienda. Ecco una panoramica dei premi e dei traguardi più importanti che il Gruppo Europ Assistance ha festeggiato nel 2017.



TRIPADVISOR TRAVELERS' FAVORITES AWARD (Italia)

TripAdvisor

Per il secondo anno consecutivo Europ Assistance Italia è stata l'assicurazione di viaggio preferita dalla Community di TripAdvisor.



B2 AWARD

ANA Business Marketing

Generali Global Assistance – Identity and Digital Protection (IDP) si è aggiudicata il prestigioso premio per la categoria “Face-to-Face Marketing, Integrated Trade Show Marketing Program under \$100K”. All'edizione 2017 dei B2 Awards le società hanno presentato oltre 500 progetti, di cui solo i migliori 82 hanno portato a casa il prestigioso trofeo.



DECAVI TROPHY

per la polizza di annullamento “NoGo”

Decavi

Decavi ha premiato Europ Assistance Belgio per la polizza NoGo, considerata l'assicurazione di annullamento viaggio più completa disponibile sul mercato, che copre tutti i viaggi intrapresi durante l'anno, indipendentemente dalla prenotazione.



GOLDEN BRIDGE AWARDS

Giunto alla sua decima edizione, il programma Golden Bridge Awards celebra i successi in ogni settore a livello mondiale. Il team del Resolution center di Generali Global Assistance (IDP) **si è aggiudicato l'oro per la categoria Customer Service Department of the Year – Business Products and Services.** Il team di marketing di Generali Global Assistance (IDP) **si è aggiudicato l'argento per la categoria Marketing Team of the Year – Business Products and Services.**

SIGILLO DI APPROVAZIONE

“PARENT TESTED PARENT APPROVED”

Il Sigillo di Approvazione PTPA è una delle certificazioni più prestigiose nell'America settentrionale assegnata ai prodotti dedicati al consumatore finale. **Il sistema di protezione dell'identità di Generali Global Assistance è stata una delle due sole piattaforme a ricevere questo riconoscimento esclusivo,** a dimostrazione della sua leadership di settore e della sua comprovata efficacia.

Stevie Awards

INTERNATIONAL BUSINESS AWARD

Istituiti nel 2002 per premiare i risultati delle società di tutto il mondo, gli Stevie Awards sono considerati i riconoscimenti aziendali più importanti a livello internazionale e si dividono in ABA (American Business Awards) e IBA (International Business Awards).

Generali Global Assistance's Resolution Center Team (IDP) ha vinto un **ABA d'oro come Customer Service Team of the Year** nella categoria Advertising, Marketing, Public Relations and Business Services.

Generali Global Assistance's Marketing Team (IDP) ha ricevuto un **ABA di bronzo in Small-Budget Marketing Campaign of the Year (al di sotto dei 3 milioni di dollari)** nella Marketing Campaign of the Year – Specialty Category, come riconoscimento del debutto del nostro sistema di protezione dell'identità in occasione della fiera della Global Business Travel Association.

Generali Global Assistance's Resolution Center Team (IDP) si è aggiudicato un **IBA d'oro come Customer Service Team of the Year** nella categoria Advertising, Marketing, Public Relations and Business Services.

Generali Global Assistance's Marketing Team (IDP) ha conquistato un **IBA di bronzo in Small-Budget Marketing Campaign of the Year (al di sotto dei 3 milioni di dollari)** nella Marketing Campaign of the Year – Specialty Category.



Europ Assistance Italia

Il 1° febbraio Europ Assistance Italia ha festeggiato il suo 50° anniversario con un evento al Palazzo del Ghiaccio di Milano. Mezzo secolo di assistenza e cura delle persone **"A Prova di Futuro"**: questa la tagline delle celebrazioni e il fil rouge di tutte le attività di comunicazione che saranno realizzate nel corso dell'anno.



Europ Assistance Spagna

Nata nel 1977, Europ Assistance Spagna ha visto crescere le sue attività nelle aree viaggi, automotive, famiglia e salute, ed è oggi in grado di offrire ai propri clienti un'ampia gamma di servizi diversificati.



Europ Assistance Portogallo

Europ Assistance Portogallo ha festeggiato il suo primo quarto di secolo lanciando una nuova identità visiva, creata appositamente per l'anniversario e sottolineando i traguardi conseguiti nei suoi 25 anni di attività.



AL POSTO GIUSTO NEL MOMENTO GIUSTO

Ogni giorno ci impegniamo per essere al fianco dei nostri clienti, fornendo loro aiuto e sostegno nelle difficoltà.

Ecco alcune storie vere, raccontate direttamente dai protagonisti, dalle quali emerge l'importanza del nostro lavoro e l'impatto che può avere sulla vita di chi si affida a noi.

Nelle storie sono stati cambiati i nomi e i particolari identificativi a tutela della privacy degli interessati.

📍 Francia

FROM DISTRESS...

“La nostra auto era in panne e dovevamo chiamare i soccorsi. Di solito sono mamma e papà a occuparsi di tutto perché io sono solo un ragazzo. Ma i miei genitori sono entrambi non udenti e non potevano parlare con l’operatore al telefono, quindi ci ho pensato io. Loro hanno composto il numero e poi mi hanno passato il cellulare. All’inizio l’operatrice non mi credeva, pensava che stessi scherzando. Allora le ho spiegato di nuovo la situazione e ha capito, aiutandoci immediatamente. Quando il meccanico è arrivato sono stato felicissimo. Non solo ho aiutato i miei genitori, ma mi sono anche seduto davanti sul carro attrezzi!”.

■ Emile

(9 anni, figlio di clienti di Europ Assistance)



...TO RELIEF

“Non capita tutti i giorni di ricevere la telefonata di un bambino di 9 anni che chiede l’invio di un carro attrezzi! All’inizio ho pensato che fosse uno scherzo e gli ho spiegato che l’assistenza per le emergenze è una cosa seria con cui non si gioca. Ma lui ha mantenuto la calma ed è rimasto serio e ho capito che non stava affatto scherzando. Passo dopo passo ho gestito con l’aiuto di Emile l’intervento di assistenza, dicendogli di farsi dare dai genitori la carta di circolazione e le informazioni del veicolo affinché me le potesse leggere. Quindi gli ho chiesto di descrivermi l’auto ed è stato bravissimo. Raccolte le informazioni necessarie, ho contattato il meccanico che si è recato immediatamente sul posto e ha individuato il problema, portando il veicolo in officina per la riparazione. Una volta risolta la situazione, il nostro team si è riunito al completo per contattare la famiglia e fare i complimenti al piccolo Emile. Eravamo tutti meravigliati che un bambino di nove anni fosse stato in grado di mantenere i nervi saldi e compiere un lavoro così straordinario coordinando tutti durante una situazione così difficile. I suoi genitori possono esserne fieri!”.

■ Renée *(Dipendente di Europ Assistance)*

📍 Italia

FROM DISTRESS...

“Io e mia sorella eravamo in vacanza in Sardegna. Ci stavamo divertendo tantissimo e ci eravamo innamorate della cucina locale. Poi, all’improvviso, un sabato pomeriggio il disastro: durante un’escursione mia sorella è scivolata e si è rotta una spalla. I medici temevano che si fosse procurata una frattura anche a una vertebra cervicale. Ci hanno suggerito un intervento chirurgico, possibilmente entro dodici ore, ma eravamo in un piccolo ospedale di provincia e poiché non parlo italiano, non capivo molto di quello che dicevano. Mi sentivo tremendamente sola e impotente!”.

■ **Isabelle** (*Cliente di Europ Assistance*)



...TO RELIEF

“Ho capito immediatamente le preoccupazioni di Isabelle. Purtroppo non avevamo a disposizione un referto medico, senza il quale non potevamo autorizzare il trasferimento della sorella. Inoltre, la paziente stava seguendo una terapia renale e avrebbe esaurito i farmaci entro breve tempo. Dovevamo fare qualcosa. Sono riuscita a convincere i medici ad effettuare il trasferimento con aereo sanitario. Entro mezzogiorno avevamo organizzato tutto: aereo, ambulanze e tutti i documenti necessari. Avevamo anche preparato un elenco dei farmaci da portarsi dietro. Quella stessa sera la paziente è atterrata in Svizzera, dove un’ambulanza l’attendeva per condurla direttamente all’ospedale per l’intervento. Il giorno successivo Isabelle era decisamente più tranquilla e serena. L’intervento era andato benissimo. In seguito, la famiglia ha mandato un calorosissimo messaggio a tutto il nostro team, ringraziandoci per la nostra professionalità e l’aiuto che avevamo fornito nel momento del bisogno. Ogni volta che mi sento stanca durante il lavoro, penso a quella lettera e ritrovo la carica!”.

■ **Anita** (*Dipendente di Europ Assistance*)

📍 Stati Uniti

FROM DISTRESS...

“È imbarazzante, ma ero andata veramente su tutte le furie. Avevo sentito parlare del furto d’identità e di virus informatici, ma di solito sono molto prudente quando uso il computer e non ho mai pensato che sarei potuta diventare vittima di questi reati. Avevano preso tutti i miei dati personali e finanziari, sapevano perfino quanto guadagno! In questi frangenti vieni attaccato da qualcuno che non conosci, che è invisibile, e ti senti impotente. È stata davvero una brutta sensazione!”.

■ **Sheila** (*Ciente di Europ Assistance*)

...TO RELIEF

“Ho mantenuto il sangue freddo e ho rassicurato la cliente. Sembra paradossale, ma era molto arrabbiata e per aiutarla avevo bisogno della sua collaborazione. Le ho spiegato che mi sarei occupato personalmente di tutto, che avremmo trovato una soluzione, e questo l’ha tranquillizzata. Abbiamo passato in rassegna tutti i moduli da compilare per adottare velocemente tutte le misure possibili per proteggere i suoi dati personali. Quando Sheila ha capito di essere fuori pericolo, mi ha ringraziato infinitamente. Era contentissima del nostro aiuto. Condividere il sollievo e la felicità di qualcun altro, anche se solo per telefono, è la parte migliore del mio lavoro. È una gioia contagiosa!”.

■ **Marcus**

(*Dipendente di Europ Assistance*)





LA PAROLA AI NOSTRI PARTNER

Abbiamo chiesto alle società che ci hanno scelto come business partner di raccontare cosa significa collaborare quotidianamente con Europ Assistance.

“

Noi di HomeAway abbiamo un imperativo: fornire ai viaggiatori un'esperienza di casa per le vacanze serena e sicura, perché nessuno desidera che le proprie vacanze siano stressanti o complicate, fonte di stress o difficoltà. Collaboriamo con Europ Assistance proprio per garantire ai nostri clienti e alle loro famiglie una protezione affidabile in qualsiasi parte del mondo”.

- HOMEAWAY

“

L'affidabilità di Europ Assistance nelle soluzioni digitali è un fattore decisivo per la continuità della nostra partnership in numerosi mercati. Ad oggi collaboriamo in 18 paesi attraverso i nostri marchi Nissan e Infiniti. La soddisfazione del cliente è il nostro primo obiettivo, e lo raggiungiamo al meglio anche grazie a Europ Assistance che conosce bene sia le nostre esigenze, sia quelle dei nostri clienti”.

- NISSAN

“

“Europ Assistance ci offre soluzioni perfette per i nostri prodotti e canali di distribuzione. È reattiva e flessibile quando desideriamo modificare la gestione dei processi, adattandosi sempre alle nostre esigenze, che è un enorme valore aggiunto. Inoltre ci teniamo a sottolineare la professionalità del suo team, sempre in sintonia con le nostre necessità in termini di servizio, risposta ed esecuzione. Siamo estremamente soddisfatti di Europ Assistance e riteniamo che vi siano ottimi presupposti per sviluppare ulteriori nuove opportunità di business insieme”.

- METLIFE

“

“Vogliamo essere un partner di lungo termine per i nostri clienti, fornendo loro servizi di altissima qualità e premiandoli per la loro fedeltà. Ed è su questo che si focalizzano i nostri servizi concierge personalizzati. Alla nostra clientela, infatti, offriamo un’esperienza ritagliata su misura del loro stile di vita attraverso interazioni periodiche. Un approccio che ci aiuta a lasciare un ricordo positivo di BNP Paribas nei nostri clienti”.

- BNP PARIBAS

C O S A F A





C C I A M O

TRAVEL

Visione globale. Azione locale

**750.000 operatori. 208 Paesi
coperti. 3 hub di rete.**

**Il nostro network di assistenza
coniuga la visione globale con
la competenza locale per essere
sicuri che i nostri clienti ricevano
i migliori servizi di cui hanno
bisogno ovunque e in qualsiasi
momento.**



Europ Assistance garantisce assistenza di alta qualità grazie ad un coordinamento globale per gli hub dei vari Paesi, che a loro volta rappresentano il punto di riferimento a livello locale per i nostri operatori sul campo. È un sistema proficuo che ci permette di gestire con successo milioni di interventi ogni anno.

È proprio la qualità dei nostri operatori a renderci unici: lo scorso anno abbiamo effettuato oltre 200 ispezioni presso infrastrutture sanitarie nei cinque continenti e abbiamo ascoltato attentamente i feedback dei medici dei nostri centri assistenza, che gestiscono oltre 300.000 interventi ogni anno e forniscono supporto per il rimpatrio dei pazienti.

Inoltre, prestiamo particolare attenzione al contenimento dei costi e abbiamo una politica di prezzi trasparente, elemento che assume un peso rilevante in un mondo in cui le spese mediche sono in continua ascesa. La nostra nuova organizzazione interna Global Assistance Preferred Provider è pensata proprio per contenere tali spese, garantendo alle aziende nostre clienti di poter continuare a contare su condizioni di prezzi coerenti. Sempre in questa ottica rientra l'acquisizione, avvenuta nel 2005, di uno strumento d'aste grazie al quale le nostre filiali possono reperire l'operatore di aeroambulanza più adeguato al prezzo più ragionevole.

Guardando al futuro, Europ Assistance presenterà presto un portale operatori dedicato a tutti i viaggiatori, che permette di valutare in anticipo i nostri partner in tutto il mondo, per esempio identificando ospedali e medici locali convenzionati. Il portale è un'ulteriore conferma che il nostro personale è pronto per aiutarvi ovunque voi siate.

1.184.845

viaggiatori assistiti

AUTOMOTIVE

Servizio rapido ed efficiente

La divisione Automotive di Europ Assistance ha fissato nuovi standard per il settore dell'assistenza automobilistica, sviluppando nuove funzioni digitali per essere sempre al fianco di chi ha bisogno di aiuto. Ovunque.

La nostra divisione Automotive gestisce un network capillare di call-center e fornitori di servizi, che consente un soccorso sempre tempestivo, indipendentemente dal luogo in cui si verifica il problema. Siamo la prima società di assistenza al mondo a unire funzioni digitali e competenze di georeferenziazione, con servizi di geolocalizzazione in grado di portare soccorso al semplice tocco di uno smartphone, caratteristica che fa di noi i leader nei servizi di assistenza stradale digitale. Dall'unione di tutti questi ingredienti derivano tempi di risposta rapidi in caso di emergenza. Per fare un esempio, i nostri carri attrezzi raggiungono le persone nel giro di 35-45 minuti dal primo contatto. Il nostro obiettivo è semplificare ulteriormente la user experience e aumentare il livello di soddisfazione dei nostri clienti.



Stiamo infatti adottando un approccio multicanale – come l'app per l'assistenza in mobilità e il primo operatore di assistenza virtuale al mondo – che rappresenta un'alternativa ai call-center.

Inoltre abbiamo previsto una chat dedicata su Facebook, un ulteriore modo per essere contattati più facilmente.

Recentemente abbiamo creato sinergie con i principali fornitori di servizi di assistenza stradale in Europa dando vita a ERA (European Road-Services Alliance), una partnership esclusiva per accrescere la nostra copertura e offrire ai clienti livelli impareggiabili di expertise tecnica in quasi tutti i paesi europei.

Ogni giorno il nostro personale della divisione Automotive sviluppa e distribuisce sondaggi tra i nostri clienti, aggregando i feedback per ottimizzare costantemente l'interazione tra la clientela e i servizi offerti. Il nostro fine è garantire che l'intero processo di assistenza stradale sia rapido ed efficiente.

4.983.874

autoveicoli assistiti



PERSONAL ASSISTANCE

La struttura dell'assistenza

Tre aree differenti – Casa e Famiglia, Salute e Assistenza Senior – consentono a Europ Assistance di offrire servizi affidabili e di facile accesso per situazioni complesse che spaziano dalle cure mediche alla sicurezza informatica, passando per l'assistenza da remoto, i servizi di emergenza e altro ancora.

In un mondo sempre più connesso il concetto di assistenza alla persona si estende e i servizi di Europ Assistance fanno altrettanto: i clienti si connettono attraverso dispositivi diversi e noi lavoriamo per essere ovunque occorra il nostro aiuto, in qualsiasi momento. L'area **Casa e Famiglia** è dedicata alla tutela dei beni tangibili e intangibili che più stanno a cuore ai nostri clienti. Che abbiano un problema con una serratura, guasti all'impianto elettrico o una qualsiasi emergenza domestica, siamo pronti ad inviare professionisti di fiducia in grado di risolvere il problema. L'evoluzione dei computer e degli smartphone ci ha spinti ad ampliare la portata di questi servizi attraverso, per esempio, la nostra assicurazione di garanzia mobile che copre anche i danni accidentali o i nostri programmi per i rischi informatici e di sicurezza che contribuiscono a offrire protezione digitale. I nostri specialisti informatici sono reperibili 24 ore su 24, per fornire servizi immediati di consulenza e risoluzione dei problemi.

L'area **Salute**, cuore pulsante di Europ Assistance, si avvale di network medici globali e di professionisti sanitari interni che garantiscono ai nostri clienti le migliori cure non solo in caso di emergenza. Forniamo anche consulenze mediche telefoniche, oppure tramite chat e videoconferenza, oltre ad assistere pazienti con patologie croniche e offrire supporto educativo, motivazionale e psicologico. Quando avete bisogno di servizi sanitari, offriamo

un coordinamento digitale, aiutandovi a orientarvi tra ospedali, medici, specialisti, servizi di gestione sanitaria di Europ Assistance e auto-gestione delle cure, sia a domicilio che presso strutture esterne. E per far fronte alle esigenze di una popolazione sempre più longeva, abbiamo recentemente sviluppato la nuova area **Assistenza Senior**, pensata per la gestione e la risoluzione di problematiche tipiche della terza età.

Oltre

2 milioni

di assistiti

Questi servizi spaziano dalla tele-assistenza, con squadre di intervento per emergenze personali reperibili 24 ore su 24, a un nuovo approccio di cura di cui andiamo particolarmente fieri: Carelinx, ovvero un team di assistenti personali on-demand, per offrire il sostegno più adeguato, dove e quando serve. Anche quando ci si rivolge a un altro operatore e magari il brand di Europ Assistance non compare, è probabile che dietro ci sia comunque il nostro lavoro, per garantire i servizi di cui le persone hanno bisogno.

CONCIERGE & CRM SERVICES

Ogni giorno un pizzico di magia

Generali sta tracciando la rotta nel settore dell'assistenza personale su misura grazie a Concierge Services.

Abbiamo immaginato un mondo di servizi delineati in base alle preferenze e alle priorità delle persone, e che offre automaticamente prodotti e servizi a portata di mano ovunque, 24 ore su 24: è Generali Concierge Services, la piattaforma istituita a maggio 2016, che sta fissando nuovi standard nel settore dell'assistenza personalizzata e che ha già un seguito tra i clienti del settore finanziario e assicurativo, assistendo oltre 100.000 persone. L'idea di base, tanto semplice quanto rivoluzionaria, si basa su tecnologia cloud che utilizza un profilo dettagliato di ogni cliente con informazioni quali abitudini, hobby e desideri, per capire il modo migliore di soddisfare le esigenze dell'utente.

Ogni volta che un cliente si collega attraverso diversi canali, anche mobili, per richiedere un servizio o un prodotto, lo staff Concierge ha a propria disposizione il relativo profilo dettagliato.

"Grazie ai profili dettagliati dei clienti siamo in grado di offrire il servizio giusto alla persona giusta, nel momento giusto", afferma Yann Emilian, CEO di Generali Concierge Services. "La nostra newsletter può mettere in evidenza offerte relative a biglietti per partite di calcio o a calzature di pelle di lusso, ma il Concierge è in grado di capire tramite il profilo se il cliente è appassionato di vela o di buona cucina; di conseguenza l'offerta viene modellata in base a ciò che ogni cliente desidera realmente".

COSA FACCIAMO

I servizi Concierge sono a disposizione dei clienti 24 ore su 24, 7 giorni su 7 in diverse lingue. Sebbene la piattaforma di aggiornamento dei profili si basi sulla tecnologia AI, le voci al telefono sono di persone in carne e ossa: un team dedicato altamente qualificato.

Inoltre Generali sta sviluppando il Concierge Services come valore aggiunto per le aziende di ogni settore, proponendolo come plus nei pacchetti di benefit per i dipendenti.

“In questo momento collaboriamo con grandi società, i cui numerosi dipendenti sono un enorme gruppo di potenziali clienti”, dichiara Emilian. “Ricordo sempre ai nostri clienti che dedicare attenzioni positive ai dipendenti non è un dettaglio marginale ma, al contrario, è determinante per la fidelizzazione del personale.

Mostrate attenzione alle persone e loro faranno lo stesso con voi. La gente desidera qualcosa di più di semplici servizi: cerca un pizzico di magia. Ed è proprio questo l’obiettivo di Generali Concierge Services: colorare la vita di tutti i giorni con un po’ di magia”.





COME POSSIAMO AIUTARVI?

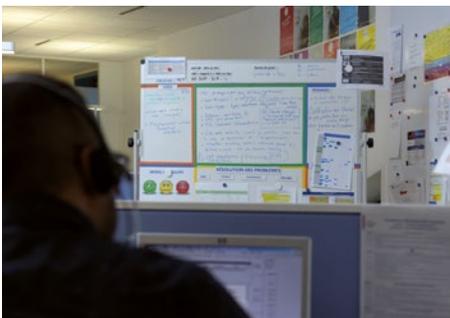
3.311
operatori
di assistenza

2
chiamate
al secondo

34+
milioni
chiamate gestite

6.933
ore di volo
(con aeroambulanza)

COSA FACCIAMO





C O M E L A



V O R I A M O

A portrait of Pascal Baumgarten, a man with short brown hair, wearing a dark blue suit jacket over a light pink shirt. He is standing in a modern office environment with large windows in the background. The text is overlaid on the left side of the image.

LO STILE DI EUROP ASSISTANCE

Due top manager ci raccontano
la cultura imprenditoriale della società.

Pascal Baumgarten

General Manager & Chief Operating Officer



Roberto Ravagnani

Chief Human Resources & Communication Officer

Pascal, Europ Assistance ha sviluppato un clima lavorativo aperto e coinvolgente a tutti i livelli aziendali. Che progetti sta sviluppando la società per continuare in questa direzione?

Stiamo mettendo in atto una serie di iniziative che hanno risvolti positivi sul nostro modo di lavorare. Abbiamo ripensato alcune delle nostre sedi (tra cui Parigi, Madrid e Milano), sostituendo i classici uffici chiusi con spazi aperti e dinamici. Nella nostra sede di Parigi nessuno ha più una postazione fissa, nemmeno Antoine, il nostro CEO. Anche l'abbigliamento fa la differenza, poiché in Europ Assistance i dipendenti sono liberi di scegliere come vestirsi per la giornata lavorativa. Stiamo inoltre promuovendo accordi che consentano ai dipendenti di lavorare da casa per buona parte dell'orario di lavoro. Infine ci siamo focalizzati su temi come Diversity & Inclusion, principi sempre più importanti nella società multiculturale di oggi. Più il nostro personale è variegato, meglio rappresenteremo il mondo nella sua globalità: questo ci avvicinerà ai nostri clienti che a loro volta si identificheranno più facilmente con noi.

Roberto, chi visita la sede centrale di Europ Assistance a Parigi dice che ha un aspetto più familiare e non sembra il solito ufficio. Cosa ne pensa? Un clima di lavoro cordiale è un obiettivo perseguito dalle Risorse Umane?

Lo prendo come un complimento, di quelli che ci fa piacere sentire. Lavoriamo costantemente per rendere la nostra cultura aziendale più friendly e meno fredda e burocratica. La cordialità ha un'importanza strategica per Europ Assistance, perché per

prenderci cura dei clienti è necessario avere a cuore prima di tutto i propri collaboratori, perché sono le persone con cui si lavora quotidianamente e su cui si fa affidamento per offrire i servizi di assistenza. È questo che cerchiamo nei nostri dipendenti: quando facciamo la selezione per nuovo personale, siamo sempre alla ricerca di un atteggiamento empatico, anche per posizioni che non sono a contatto diretto con l'esterno.

Alla fine di quest'anno, quando ci siamo riuniti per definire le peculiarità del marchio che caratterizzano Europ Assistance, questo tipo di cultura aziendale premurosa e cordiale era esattamente ciò che avevamo in mente. "Noi" siamo tutti dipendenti di Europ Assistance e, insieme, formiamo un'azienda disponibile, affidabile e collaborativa. In breve: WE CARE!

Roberto, l'ufficio Risorse Umane intende estendere questa cultura aziendale alle sedi locali sparse in tutto il mondo?

Le nostre mission e vision – riassunte nel titolo di questo Annual Report "You Live, We Care" – racchiudono l'approccio ai clienti che promuoviamo tra tutti i nostri dipendenti, a prescindere da dove essi vivano o lavorino. L'idea che cerchiamo di trasmettere ogni giorno ai nostri clienti – tu vivi la tua vita senza preoccupazioni, noi ci prenderemo cura di te e saremo pronti ad assisterti quando ne avrai bisogno – definisce la nostra cultura aziendale. Chiunque entri a far parte di Europ Assistance sa di essere entrato in un'azienda caratterizzata da una cultura di attenzione per gli altri. Questo è il nostro spirito.

Quando è stato chiesto "Sei disponibile a lavorare più del necessario per aiutare la tua azienda ad avere successo?", l'84% dei dipendenti ha risposto "Sì!".



Abbiamo tutti un aspetto in comune: lavoriamo nel settore dell'assistenza.



Pascal, cambiamo argomento e parliamo di uno degli asset più preziosi di Europ Assistance: le piattaforme e il network di assistenza. Sono le persone sul campo che erogano i servizi ai clienti. La cultura lavorativa di Europ Assistance influenza anche il loro comportamento?

Non direi che la nostra cultura lavorativa li "influenza". È più corretto dire che condividiamo gli stessi obiettivi, specialmente quando si tratta di assistere le persone nel momento del bisogno. Facciamo affidamento su team presenti in 208 Paesi nel mondo. Ovviamente è impossibile avere in comune la stessa lingua o la stessa cultura, ma c'è una cosa che ci accomuna tutti, dall'operatore che prende la chiamata del cliente, al medico che segue un rientro sanitario dall'altra parte del mondo, al team di management presso la nostra sede centrale di Parigi: lavoriamo tutti nel settore dell'assistenza. Prenderci cura delle altre persone è la nostra ragion d'essere.

Basti pensare che i nostri medici gestiscono 300.000 interventi all'anno, lavorano instancabilmente per garantire che tutte le nostre piattaforme nel mondo funzionino come previsto, ed eseguono ispezioni in oltre 200 strutture ogni anno. Per questo un'affermazione come "You Live, We Care" ha un valore così grande per Europ Assistance. L'attenzione per gli altri è nel nostro DNA. È il nostro modo di lavorare, giorno dopo giorno.

UN'AZIENDA FATTA DI PERSONE

“ Quando lavori in un'azienda in cui tutti condividono valori come accoglienza e rispetto e in cui il benessere dei dipendenti e dei clienti è la priorità assoluta, ti rendi conto di aver trovato il posto di lavoro ideale. E l'ambiente diventa ancora più piacevole con un datore di lavoro che ti rispetta per quello che sei e per il contributo che porti all'azienda.

In altri termini, il rispetto reciproco rende la vita quotidiana più gradevole. Questo vuol dire per me lavorare in Europ Assistance: rispetto reciproco e felicità.

Céline Vankeerberghen
Recruitment Coordinator

“ Mi fa sempre piacere sentire che i nostri clienti sono soddisfatti dell'aiuto che ricevono, dato che noi del Customer Contact Center siamo i primi a recepire i loro feedback. Mi rende orgogliosa della mia azienda e dei servizi che forniamo.

Anne-Marie Decru
Customer Contact Agent

“ Sono felice ogni volta che un cliente chiama per ringraziare Europ Assistance Belgio. Mi piace sentire quanto i clienti siano soddisfatti del lavoro del nostro team.

Patrick Van Cappellen
Customer Contact Center Agent



“ In Europ Assistance il nostro obiettivo è aiutare i nostri clienti, ed è proprio ciò che mi piace fare.

Helder Gonçalves

Operations Backoffice Team

“ ...Tolleranza, accoglienza e capacità di convivere insieme a persone diverse da noi...

Mónica Cravo

Team Leader, Home Asset Claims

“ Un ragazzo aveva subito uno spaventoso incidente in Australia e noi abbiamo pagato il suo ricovero ospedaliero e il rimpatrio. I suoi genitori ci hanno ringraziato calorosamente dicendo “se non ci avesse aiutato Europ Assistance, saremmo stati costretti a vendere la nostra casa per far tornare nostro figlio sano e salvo...”. Casi come questo ti fanno stare bene. Ti danno soddisfazione.

Yassine El Boudaati

Team Leader, Travel Operations

“ Un ambiente in cui tutti vengono rispettati e valorizzati per le qualità che mettono in gioco.

Ilias Akazzab

Team Leader, Travel Operations

“ Casualmente un mio amico mi disse che Europ Assistance cercava studenti da inserire nel team degli addetti all'assistenza per l'estate 2008. Ho presentato la mia candidatura e ho iniziato il mese successivo. Oggi sono Coordinatore Operativo e sono orgoglioso di far parte di un team di supporto che condivide i miei stessi valori.

Maureen Collaerts

Operations Coordinator

I NUMERI DELLE RISORSE UMANE

Dipendenti

7.530

Per genere

61% *donne*

39% *uomini*

Il nostro sondaggio sull'engagement

84%

la quota di partecipazione

Oltre

6.200

risposte esaminate



I MAESTRI DELL'ASSISTENZA

Il comitato direttivo del Gruppo.

Chris Carnicelli

*Chief Executive Officer
North America*

Pierre Brigadeau

*Chief Executive Officer
North Europe, CEE & Asia*

Fabio Carsenzuola

*Chief Executive Officer
Italy*

Juan Carlos Guzman

*Chief Executive Officer
Western Europe*

Carmelo Reale

Group General Counsel



Antoine Parisi

Group Chief Executive Officer

Samir Lahlou

Chief Financial Officer

Nicholas Sinz

*Chief Executive Officer
France*

Roberto Ravagnani

*Chief Human Resources
& Communication Officer*

Pascal Baumgarten

*General Manager
& Chief Operating Officer*

Paul Williams

*Group Head of Sales
(non presente nella foto)*

IL FUTURO DEL



An illustration of a hand in a blue sleeve holding a blue pencil, drawing a constellation of white stars connected by thin blue lines in a dark blue night sky. The constellation includes a large circle and several other connected points. In the foreground, a stylized profile of a person with long, dark, wavy hair is looking up at the stars. The background features a dark blue sky with scattered white stars and a silhouette of a city skyline at the bottom.

L'ASSISTENZA

DARE VOCE AL PENSIERO POSITIVO

Da Nostradamus alla numerologia, l'umanità ha sempre subito il fascino del futuro.

È dalla notte dei tempi che l'uomo cerca di scoprire cosa gli riserva il domani, dall'interpretazione degli aruspici nell'antica Roma, agli algoritmi a cui si affidano oggi le banche d'investimento per anticipare i movimenti del mercato.

Quando si parla di futuro, le persone si dividono in tre gruppi: utopisti, distopici e conservatori dello status quo. Gli utopisti credono in un futuro migliore, in cui l'ingegno umano avrà messo fine a fame, miseria e malattie mortali. I distopici credono che gli attuali sistemi sociali

Questi miglioramenti non sono sempre enormi balzi in avanti – dopo tutto, quale cliente si accorge se un operatore risponde dopo due squilli invece di tre? – ma sono comunque progressi protopici.

Certo, alcuni miglioramenti si notano più di altri. Il nostro nuovo servizio Concierge contribuisce a migliorare la vita dei nostri clienti, procurando diversi comfort ed eliminando alcune difficoltà quotidiane. Le nostre reti di assistenti online contribuiscono ad assegnare gli assistenti sanitari personali più adatti ad ogni utente. I nostri nuovi servizi digitali integrati

“Ritengo che la nostra meta non sia l'utopia, né la distopia, né tantomeno il mantenimento dello status quo, bensì la protopia: una condizione in cui oggi si sta meglio di ieri, anche se di poco. La protopia è più difficile da immaginare, perché comprende sia nuovi problemi sia nuovi vantaggi, e questa dinamica complessa è molto difficile da prevedere”.

Kevin Kelly

Founding executive editor of Wired magazine

siano destinati a un inesorabile deterioramento. Quelli che rientrano nell'ultima categoria, infine, ritengono che la qualità della vita odierna rimarrà grossomodo sempre invariata. Noi di Europ Assistance invece crediamo in una quarta strada: la protopia, ovvero un domani migliore del presente, anche se di poco. Crediamo che ciò che stiamo facendo quest'anno sia meglio di quanto abbiamo fatto l'anno passato. Crediamo nel miglioramento, nello sviluppo e nell'espansione dei nostri servizi.

consentono di ricevere il soccorso stradale tramite un semplice tocco sullo smartphone. Non si tratta di un'impresa utopica: le persone continueranno a subire incidenti in futuro, mentre guasti, imprevisti ed eventi incontrollabili continueranno a interferire con la loro vita. Nuovi mercati offriranno altrettante sfide che imporranno a Europ Assistance ulteriori evoluzioni per individuare soluzioni e servizi all'avanguardia. Ma noi siamo pronti a raccogliere la sfida!

L'ASSISTENZA DI DOMANI

Noi di Europ Assistance crediamo che il sapere, le reti e le persone continueranno a rappresentare la colonna portante dei servizi di assistenza globale per i prossimi decenni.

Come sarà il futuro dei servizi di assistenza tra cinque o dieci anni? Per capirlo, noi di Europ Assistance ci ispiriamo a storie come quella di Sherwin Sheik, CEO di Carelinx, società statunitense del gruppo Europ Assistance che si occupa di supporto e assistenza a domicilio. Sheik ha trasformato le difficoltà incontrate fornendo assistenza alla propria famiglia con una piattaforma online che mette in contatto gli assistenti con le persone che hanno bisogno di assistenza. Oppure guardiamo alle nuove invenzioni, come i droni dotati di defibrillatori automatici che l'agenzia svedese dei trasporti sta attualmente testando per soccorrere le vittime di infarto con interventi cinque volte più rapidi rispetto ai servizi di emergenza tradizionali.

Queste ed altre nuove soluzioni migliorano la vita delle persone e permettono di avere servizi fondamentali con una velocità e un'efficacia mai viste prima. Ma tutte queste innovazioni avranno comunque bisogno di network, di competenza e di esperienza, elementi che Europ Assistance offre con eccellenza da quasi sessant'anni.

Nessuno sa per certo cosa ci riserva il futuro, ma siamo convinti che le nostre conoscenze, le nostre reti e le nostre persone continueranno a rappresentare la colonna portante dei servizi globali di assistenza negli anni avvenire. Ovunque abbiate bisogno di noi, saremo al vostro fianco, fornendo sostegno in ogni situazione di difficoltà, sempre e comunque.

IL FUTURO DELL' ASSISTENZA



EUROP ASSISTANCE GLOBAL

2 rue pillet Will
75009 Cedex 09 Paris
France

ARGENTINA

Pellegrini 1163 9 piso
Buenos Aires

AUSTRIA

Kratochwjlestraße 4
1220 Wien

BAHAMAS

Sasson House
Shirley St & Victoria Av.
Nassau

BELGIO

Boulevard du Triomphe 172
1160 Brussels

BRASILE

Alameda Juruá 320
06455-010 Alphaville
Barueri - SP

CANADA

181 Bay St. Suite 4400
BCE Place Bay Well. Tower
Toronto

CILE

Avenida Andrés Bello 2115,
Piso 2
Providencia Santiago de Chile

CINA

Room 501 Building B. Golden
Eagle Mansion No. 1518,
Minsheng Rd, Pudong New
District
200135 Shanghai

REPUBBLICA CECA

Na Pankraci 1658/121
140 00 Praha 4

FRANCIA

1 promenade de la Bonnette
92633 Genevilliers Cedex

Bien-être assistance

Bien être à la carte

1 rue Mozart
92110 Clichy

Océalis

1 rue Mozart - 92110
Clichy

General Concierge Service

2 rue Pillet-Will
75009 Paris Cedex 09

GERMANIA

Adenauerring
9 D-81737 Munchen

GRECIA

Pireus St. 205 Panagi Tsladari
Tavros
17778 Athens

UNGHERIA

1134 Budapest Dévai utca
26-28
Budapest

INDIA

C-301 Business Square
Andheri Kurla Road,
Chakala Andheri (East)
Mumbai - 400093

IRLANDA

4th Floor 4-6 Eden Quay
Dublin 1, D01 N5W8

ITALIA

Piazza Trento, 8
20135 Milano

LUSSEMBURGO

46 rue Léon Laval
L 3372 Leudalange

OCEANIA

SAS basée 22 Rue Nansouty,
Papeete
98713 Île de Tahiti
Polynésie Française

PACIFICO

SAS basée 9 rue d'Austerlitz
98800 Noumea
Nouvelle-Calédonie

PERÙ

AV Santa Cruz No 875,
Piso 7, Mira Cres
Lima

POLONIA

Ul. Wokoska 5
02-677 Warsaw

PORTOGALLO

Avenida Columbaño Bordalo
Pinheiro 10º Andar
1070-061 Lisbon

ROMANIA

Calea Plevnei nr. 53, etaj 4,
010223, sector 1
010603 Bucharest

RUSSIA

Letnikovskaya st. 11/10 b.3
115114 Moscow

SERBIA

Gandjeva 76a
11070 Novi Beograd

SINGAPORE

3 Anson road #24-03
Springlead Tower
Singapore 07990

SUD AFRICA

680 Joseph Lister Street
Constantiana Kloof, ext 31
Valley View Of ce Park

SPAGNA

Calle Oresense, 4
28020 Madrid

SVIZZERA

Avenue Perdtemps 23
CP 32000 - CH 1260 Nyon

TURCHIA

Gülbahar mahallesi 5 Yil Sk.
Profilo Plaza E1
Blok E2-E3A-PK
Istanbul

USA

Generali Global Assistance

4330 East West Highway,
Suite 1000
Bethesda, MD 20814

Carelinx Inc

1150 Bayhill Dr, Ste 307San
Bruno, CA 94066
United states

CSA Travel Protection -

Generali Global Assistance

4181 Ruffin Road Suite 150
San Diego, CA 92123

GMMI Inc

880 SW 145th Avenue
Suite 400
Pembroke Pines, FL 33027

● Consociate

● Filiali

Concept & design

Ragù Communication
ragucommunication.com

Illustrazioni

Maria Corte

Fotografie

Christian Sinibaldi

Testi

Aaron Maines

Stampato in Italia
da Unigrafica S.r.l.
Giugno 2018

ELEMENTAL
CHLORINE
FREE
GUARANTEED



The mark of
responsible forestry

WWW.EUROPASSISTANCE.IT
WWW.EUROP-ASSISTANCE.COM