



Stworzony i w całości wdrożony przez Mondial Assistance system monitorowania pomocy drogowej otrzymał srebrną statuetkę w konkursie Innovation 2017 w kategorii usługa. Koncepcja jest oryginalnym pomysłem i wpisuje się w trend automatyzacji procesów obsługi klienta.

- Tworząc system monitorowania pomocy drogowej skupiliśmy się na tym, aby usługa była dostępna dla większości klientów. Choć samo rozwiązanie jest w pełni integrowalne z aplikacjami mobilnymi, w tym aplikacjami naszych partnerów biznesowych, to śledzenie położenia pomocy drogowej dostępne jest dla każdego posiadacza smartfona, nawięcej jeśli ten nie posiada dedykowanej aplikacji. Wszystko dzięki technologii responsywnych stron skalujących widok mapy do urządzenia naszego klienta. Jest to nowa propozycja, która spotkała się z bardzo pozytywnym odbiorem naszych klientów instytucjonalnych, czyli ubezpieczycieli, banków czy producentów samochodów, ale też ostatecznych odbiorców tego rozwiązania. Dlatego tym bardziej cieszy nas to wyróżnienie – mówi Piotr Ruszowski, dyrektor sprzedaży i marketingu w Mondial Assistance.

System monitorowania pomocy drogowej został stworzony dla klientów usług pomocowych, którzy znaleźli się w stresującej sytuacji jaką jest awaria samochodu. System daje komfort osobie która oczekuje na pomoc. Powstał on w celu zautomatyzowania assistance samochodowego. Zmiennych, które należy wziąć pod uwagę wysyłając do klienta pomoc drogową jest wiele. Dzięki systemowi jest to robione skuteczniej i szybciej. Menadżerowie floty usługodawców mają dodatkowo doskonałe narzędzie kontroli kontrahentów poprzez ocenę najważniejszych wskaźników jakościowych na podstawie rzeczywistego czasu dojazdu.

- Każdy klient, który wezwie pomoc assistance, dostaje SMS z linkiem do unikatowego, właściwego dla jego zgłoszenia widoku mapy z najważniejszymi informacjami takimi jak np. czas dojazdu. Dzięki temu rozwiązaniu klient może w czasie rzeczywistym śledzić położenie lawety. Mimo, że na obszarze miejskim pomoc dociera w ciągu 30 minut, komunikat, że w tym konkretnym przypadku będzie za np. 23, jest przez klientów bardzo dobrze odbierany. Kilka minut różnicy ma ogromne znaczenie dla zdenerwowanego człowieka – dodaje Piotr Ruszowski.

System działa na terenie całej Polski.

Grupa Mondial Assistance: interwencja co 2 sekundy w każdym miejscu świata

Jesteśmy międzynarodowym liderem rynku assistance, ubezpieczeń turystycznych i osobistej opieki. Z usług Grupy, świadczonych na wszystkich kontynentach, korzysta 250 milionów ludzi, tj. 4% światowej populacji. To część naszego know-how, które uzupełnia doświadczenie z 10 lat istnienia w Polsce. Od lat pracujemy na sukces

newss.pl

Mondial Assistance laureatem konkursu Innovation 2017

wielu znanych Ci firm – również tych największych. www.mondial-assistance.com

Mondial Assistance ([press box](#))