

EUROP ASSISTANCE S.A. GREEK BRANCH

Ιούνιος 2022



Παρουσίαση Υπηρεσίας Remote Assistance





Remote Assistance



Remote Assistance / Προϋποθέσεις υλοποίησης

- Η υπηρεσία Remote Assistance είναι μία νέα καινοτόμα εφαρμογή η οποία προτείνεται στον Ασφαλισμένο και μπορεί να υλοποιηθεί στην Ελλάδα και στην Ευρώπη.
- Εφόσον αποδεχτεί την υλοποίηση αυτής, ολοκληρώνεται η αναγγελία ζημιάς άμεσα και γρήγορα μέσω του εξειδικευμένου agent του τηλεφωνικού κέντρου και χωρίς την αναμονή άφιξης του συνεργάτη στον τόπο συμβάντος.
- Η εφαρμογή φέρνει τον ψηφιακό και το φυσικό περιβάλλον συνδυαστικά, ενδυναμώνοντας την εμπειρία του πελάτη και εξελίσσοντας το customer journey.

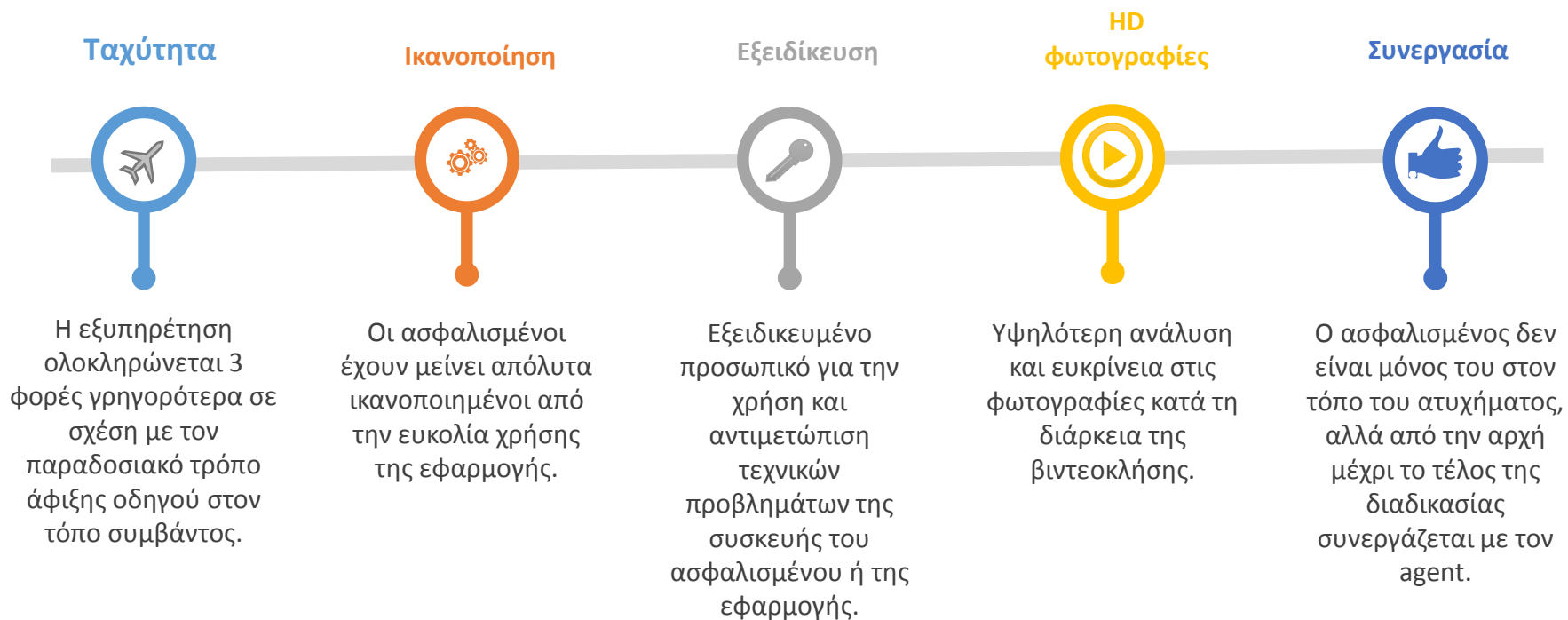
Προϋποθέσεις υλοποίησης

- Ζημιά χωρίς τραυματισμό του Ασφαλισμένου ή του εμπλεκόμενου
- Ο Ασφαλισμένος να είναι κάτοχος smartphone και να έχει διαθέσιμα δεδομένα internet
- Το σημείο συμβάντος να μην βρίσκεται σε δρόμο ταχείας κυκλοφορίας
- Να μην έχει συμβεί η ζημιά κάτω από δύσκολες καιρικές συνθήκες (βροχή/χιόνι) ή νύχτα
- Να μην χρειάζεται ρυμούλκηση το όχημα του Ασφαλισμένου
- Να μην έχουν εμπλακεί στην ζημιά άνω των δυο (2) οχημάτων

Flow υπηρεσίας



Οφέλη υπηρεσίας





Η διαδικασία βήμα προς βήμα

1. Αναζήτηση Ασφαλισμένου

←

ΦΑΚΕΛΟΣ ΟΔΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ



Νέο ▾

Κανονική ▾

1 Αρχική

2 Λογαριασμός

3 ΟΧΗΜΑ

4 Λεπτομέρειες

Τύπος *

ΦΑΚΕΛΟΣ ΟΔΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ▾

Ημ. Αναγγελίας *

03/02/2022 12:10 

Ημ. Συμβάντος *

03/02/2022 12:10 

☐ Παράκαμψη ελέγχου

Q NEH52I

Πηγή Δεδομένων ▾

Κωδικός	Προϊόν	Έκδοση	Εναρξη	Λήξη	Αρ. Κυκλοφορίας	Όνομα	Νομός	Πόλη	Τύπος
11871725	ΑΤΥΧ & ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΑΤΥΧΗΜΑΤΟΣ	08/02/2020	08/02/2021	08/02/2022	NEH52I	ΛΕΟΝΤΙΑΔΗΣ ΙΩΑΝΝΗΣ			Έκδοση ▾

5

10

30

Page 1 of 1 (1 Items) < 1 >

ΕΠΟΜΕΝΟ

2. Επιβεβαίωση στοιχείων

Λογαριασμός*

Πρόϊον*

ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΑΤΥΧΗΜΑΤΟΣ

Στοιχεία Ιδιοκτήτη	☐ Είναι Τραυματίας	Συμβόλαιο	Καλύψεις
Επώνυμο ΛΕΟΝΤΙΩΔΗΣ	Όνομα ΙΩΑΝΝΗΣ	Ασφαλιστική*	☒ (102) 08/02/2021 - 08/02/2022
Α.Φ.Μ.	Α.Μ.Κ.Α.	Κωδικός 11871725	
Εκδότης ΕΡΓΑΤΙΚΕΣ ΚΑΤΟΙΚΙΕΣ ΑΓ. ΑΘΑΝΑΣΙ		Έκδοση 08/02/2020	
Διεύθυνση ΕΡΓΑΤΙΚΕΣ ΚΑΤΟΙΚΙΕΣ ΑΓ. ΑΘΑΝΑΣΙ		Έναρξη 08/02/2021	
Τηλέφωνο 1 6945377957	Κινητό 6945377957	Λήξη 08/02/2022	
Τηλέφωνο 2	Κινητό Πράκτορα	Όνομα Πράκτορα	
Email	Email Πράκτορα		

ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟ

ΕΠΟΜΕΝΟ

3. Καταγραφή του σημείου συμβάντος

Βρέθηκαν 1 φάκελοι με την πηναίδα | Προβολή

Νέο ▾ Κανονική ▾

Αίτημα Υπηρεσίας

Προγραμματισμός

Υπηρεσίες *

Φροντίδα Ατυχήματος ▾

Επικράτεια *

ΑΤΤΙΚΗ ▾

Συνεργός

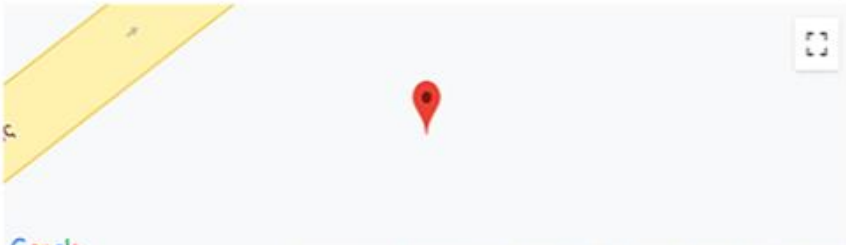
🔍

Πληροφορίες Σημείου

Πειραιώς 205, Αθήνα, Ελλάδα

Τοποθεσία *

Πειραιώς 205, Αθήνα, Ελλάδα



Συνταγμένες πλοκτρολογίου ©2022 Δεδομένα χάρτη Google Όροι Χρήσης Αναφορά σφάλματος χάρτη

Πληροφορίες

Επί Τόπου

Χώρα *

Ελλάδα ▾

Νομός *

ΑΤΤΙΚΗ ▾

Περιοχή *

ΤΑΥΡΟΣ ▾

Τ.Κ.

Διεύθυνση 1 *

Πειραιώς 205, Αθήνα, Ελλάδα

Ακτία *

Σύγκρουση ▾

Λετομερής Ακτία *

Αιτ.οφειλοδηγ. ▾

Απολογία *

ΠΡΟΣΠΕΡΑΣΗ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΟΥ ▾

Αποψη οδηγού

🔍

Τμήμα

☐ Παρουσία Αστυνομικής Αρχής

Επαρκής Σημείωση

4. Σημεία πρόσκρουσης ζημιάς του οχήματος του ασφαλισμένου

ΦΑΚΕΛΟΣ ΟΔΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ

Εφαρμογή
frontbox-web 0.7.14
Ημ. Δημιουργίας
03/02/2022 12:05:41
Email Χρήστη
Συσκευή
desktop
IP
62.185.50

Εκκρεμότητα

Κανονική

Γενικά

ΟΧΗΜΑ

Οδηγός

Εμπλεκόμενοι

Λεπτομέρειες

Εντολές εργασίας

Επισυναπτόμενα

ΟΧΗΜΑ

Αρ. Κυκλοφορίας
NEH52

Αρ. Πλασίου

Μάρκα
NISSAN

Μοντέλο
MICRA

Έτος

Κατηγορία

Χρώμα
ΑΣΗΜΙ

Τύπος Κινητήρα

Κυβικά

Ίπποι
0

Οδόμετρο

Απόδοση
0

Ρυμουλκούμενο
Όχι ☒ Ναι ☐ Μόνο ρυμουλκούμενο ☐

Σημεία Επισκευής

☒ 0

☒ 9

☐ 8

☐ 7

☐ 1

☐ 10

☐ 12

☐ 6

☐ 2

☐ 3

☐ 4

☐ 5



5. Καταγραφή στοιχείων εμπλεκόμενου οχήματος

Εμπλεκόμενοι ×

 **Ιδιοκτήτης**

Τύπος *
ΟΧΗΜΑ ▼ ☐ Είναι Τραυματίας

Επώνυμο
ΤΕΣΤ Όνομα
ΤΕΣΤ

Τηλέφωνο *
1234567890 Email

Ασφαλιστική Εταιρεία ▼

Κωδ. Συμβολαίου

Διεύθυνση

 **Οδηγός**

☒ Τα στοιχεία του οδηγού είναι ίδια με του ασφαλισμένου

 **Όχημα**

Πινάκίδα *

Μάρκα
AUDI ▼

Μοντέλο
A3 Χρώμα
ΑΣΗΜΙ ▼

☐ 0

☒ 1

☐ 2

☐ 9

☐ 10

☐ 3

☐ 8

☐ 12

☐ 4

☐ 7

☐ 6

☐ 5



Σχόλια

ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ

6. Περιγραφή δήλωσης ατυχήματος

ΦΑΚΕΛΟΣ ΟΔΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ

Πληροφορίες Καταχώρησης
Εφαρμογή frontbox-web 0.8.3
Ημ. Δημιουργίας 22/03/2022 13:00:13
Email Χρήστη
Συσκευή desktop
IP 62.185.50

Σε Εξέλιξη
Κανονική

Γενικά

ΟΧΗΜΑ

Οδηγός

Εμπλεκόμενοι

Λεπτομέρειες

Εντολές εργασίας

Επισυναπτόμενα

Αίτια Κλήσης
Ατύχημα

Αίτια *
Άλλο

Λεπτομερής Αίτια
Άγνωστη αιτία

Απολογία
Ο ΤΡΙΤΟΣ ΠΑΡΑΒΙΑΣΕ ΣΤΟΠ

Άποψη Οδηγού
Αναίτιος

Φιλική Δήλωση

☐ Παρουσία Αστυνομικής Αρχής

Τμήμα

Περιγραφή Συνθηκών
Ενώ κινούμουν επί της οδού Σόλωνος 12 στην Αθήνα, το εμπλεκόμενο όχημα με αρ. κυκλοφορίας παραβίασε το ΣΤΟΠ που είχε αποτέλεσμα να πέσει με το μπροστινό μέρος του προφυλακτήρα του στην αριστερή μου πόρτα του οδηγού, προξενώντας υλικές ζημιές.

7. Έναρξη διαδικασίας Remote Assistance

The screenshot displays the AXA Post web application interface. At the top, there is a navigation bar with tabs: Γενικά, ΟΧΗΜΑ, Οδηγός, Εμπλεκόμενοι, Λεπτομέρειες, Εντολές εργασίας, and Επισυνασπόμενα. The main content area is divided into several sections:

- Βασικές Πληροφορίες:** Contains fields for Ημ. Αναγγελίας (07/02/2022 09:19), Ημ. Συμβάντος (07/02/2022 09:19), Τοποθεσία Ατυχήματος (Μάρκου Μπότσαρη 51, Σέρρες), and Επαρκές Σημείωμα.
- Ασφαλισμένος:** Includes fields for Επώνυμο (ΖΛΑΤΚΟΣ ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ), Ονόμα, Α.Φ.Μ. (027343788), and a checkbox for ☐ Είναι Τραυματίας.
- Αίτημα Υπηρεσίας:** Lists details such as Ρυμούλκηση, ΣΕΡΡΟΝ - ΑΒΔΕΛΑΣ ΑΠΟΣΤΟΛΟΣ (ΣΕΡΡΕΣ), Βαλτετσίου 25-19, Σέρρες 621 24, Ελλάδα, Μάρκου Μπότσαρη 51, Σέρρες, Greece, and Επαρχική Οδός Σερρών-Νιγρίτας, Σκουτάρι, Greece. It also features a map showing the location and a distance of 9 χλμ. to Βαλτετσίου 25.
- Συμβόλαιο:** Shows the Ασφαλιστική Εταιρεία * AIG EUROPE S.A.

A modal titled "Επιλογή Ενέργειας" (Action Selection) is open in the foreground, offering two options: Remote Assistance (with a person icon) and AXA Post (with a car icon). The bottom of the interface includes a copyright notice "copyright © 2021" and the UPGRAD logo.

8. Αποστολή sms στον ασφαλισμένο

The screenshot shows a web application interface with a blue header and a grey sidebar. A white modal dialog box is centered on the screen. The dialog has a title bar with the text "ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ" and a close button (X). The main text inside the dialog asks: "Θέλετε να πραγματοποιήσετε remote assistance με την εγγραφή 034014;". Below this text is a text input field labeled "Κινητό" (Mobile) containing the number "1234567890". At the bottom right of the dialog is a blue button with the text "REMOTE ASSISTANCE". The background of the web application is partially visible, showing a list of items in the sidebar and a map in the main content area.

ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ

Θέλετε να πραγματοποιήσετε remote assistance με την εγγραφή 034014;

Κινητό
1234567890

REMOTE ASSISTANCE

9. Η δήλωση ατυχήματος στο κινητό του ασφαλισμένου

09:00
Μηνύματα



ΔΗΛΩΣΗ ΑΤΥΧΗΜΑΤΟΣ

Σύρετε προς το τέλος της σελίδας για να προβάλετε την έντυπη μορφή της δήλωσης και να επιβεβαιώσετε τις πληροφορίες. Η επιβεβαίωση θα σας ανακατευθύνει στην βιντεοκλήση με εκπρόσωπο της εταιρείας

Κωδικός

060296

Ασφαλιστική

(

Ημ. Αναγγελίας

08/03/2022 13:51

Ημ. Συμβάντος

08/03/2022 13:00

Νομός

ΑΤΤΙΚΗ

Περιοχή

ΑΘΗΝΑ

ΑΑ

public.frontbox.app

09:00
Μηνύματα

Οδός

ΝΙΚΟΠΟΛΕΩΣ ΚΑΙ ΠΑΤΜΟΥ, ΑΘΗΝΑ

Αιτία

Φροντίδα - Σύγκρουση

Λεπτομερής Αιτία

Αιτία οφειλόμενη σε οδηγούς

Περιγραφή

Είχα το όχημα μου παρκαρισμένο επι της Νικοπολεως, Αθήνα και το Β όχημα με αρ. κυκλ. ΙΡΙ9268, που ήρθε να κινήσει στον δρόμο

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΟΥ

Συμβόλαιο

11999811

Επώνυμο

ΖΕΥΞΙΣ ΤΕΛ Ι.Κ.Ε ΑΝΕΥ

Όνομα

Τηλέφωνο

6980106335

Κινητό

6980106335

public.frontbox.app

09:00
Μηνύματα

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΟΧΗΜΑΤΟΣ

Πινακίδα

AZB10

Μάρκα

MERCEDES

Μοντέλο

VITO

Χρώμα

ΑΣΗΜΙ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΟΥ ΙΡΙ92

Ασφαλιστική

ΣΑ ΑΑΕΓΑ

Συμβόλαιο

Επώνυμο

ΠΕΤΡΟΓΙΑΝΝΟΣ

Όνομα

ΝΙΚΟΣ

Τηλέφωνο

6982938635

public.frontbox.app

09:00
Μηνύματα

Επώνυμο

ΠΕΤΡΟΓΙΑΝΝΟΣ

Όνομα

ΝΙΚΟΣ

Τηλέφωνο

69829386

Κινητό

Πινακίδα

ΙΡΙ9268

Μάρκα

FORD

Μοντέλο

TRANSIT CONNECT

Χρώμα

ΑΣΠΡΟ

ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΔΗΛΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΝΑΡΞΗ ΒΙΝΤΕΟΚΛΗΣΗΣ

☒ Αποδέχομαι τους όρους χρήσης

Copyright © 2021



public.frontbox.app

10.1. Είσοδος στην εφαρμογή και λήψη φωτογραφιών

The screenshot displays the Europ Assistance mobile application interface. On the left is a dark sidebar with navigation icons for 'Video Calls' and 'Commands'. The main content area is divided into several sections:

- General:** Contains policy details such as 'ΦΑΚΕΛΟΣ ΟΔΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ', dates '21/03/2022 / 21/03/2022', and a description of the policy. It also includes a section for 'Ενός κινούμενου στην οδό Αγγέλου Σκελετανού 69 στην περιοχή του Νέου Ψυχικού το προπορευόμενο όχημα πάτησε το φρένο και επαδόν δεν πρόλαβε να ανηδράσει εγχείρατο το χτύπησε με τον εμπρόσθιο προφυλακτήρα μου στον οπίσθιο προφυλακτήρα του.'
- Entitlement:** Shows dates '01/11/2021' and '25/10/2021 18/10/2022'.
- Vehicle:** Lists 'VEK9TH', 'TOYOTA STARLET', and 'ΕΙΧ ΜΠ/Ε'.
- Insured:** Lists 'ΣΠΑΝΟΣ ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ' with contact details.
- Driver:** Lists 'ΣΠΑΝΟΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ' with contact details.
- Third Party:** A table with columns 'Name', 'Lastname', 'Firstname', and 'Plate'. It contains one entry: 'ΟΧΗΜΑ', 'ΚΟΛΟΚΥΒΑ', 'ΒΑΣΙΛΙΚΗ', 'ΣΚΤ7704'.

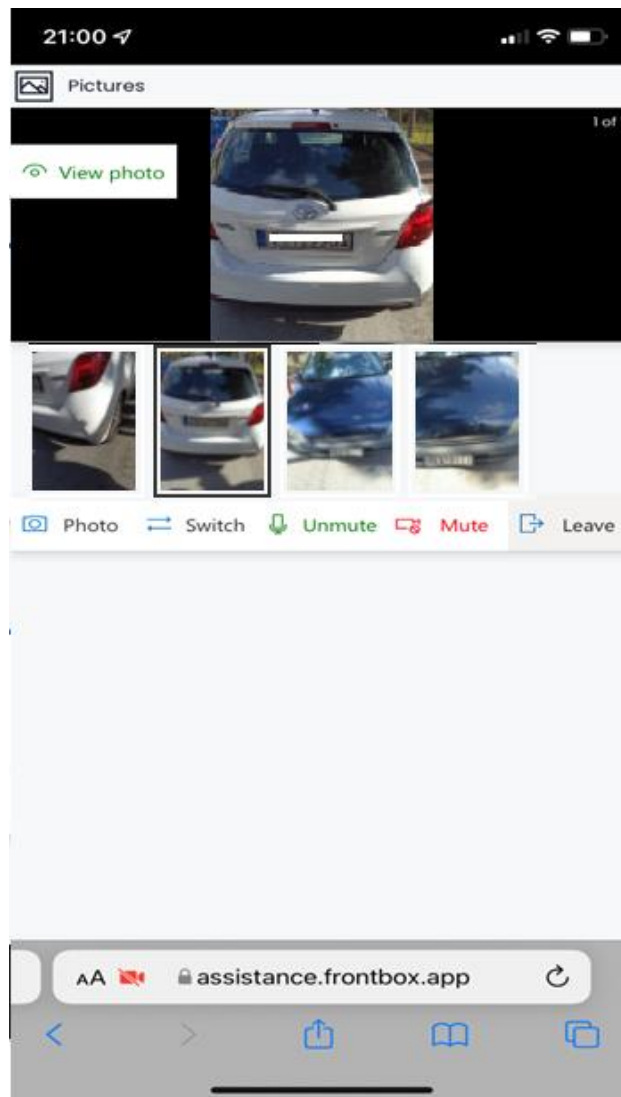
On the right side of the interface, there is a large photo of a white car from the rear. Below this, there is a 'Pictures' section showing a gallery of photos. A 'View photo' button is visible above the gallery, and a 'Delete photo' button is visible below it. At the bottom of the gallery, there is a row of small thumbnail images showing various scenes related to the incident.

1. Λήψη φωτογραφιών της ζημιάς του ασφαλισμένου οχήματος και του τόπου συμβάντος.

2. Αν ο εμπλεκόμενος είναι παρών θα τον ενημερώσουμε με ανοιχτή ακρόαση πως θα φωτογραφήσουμε τη ζημιά του οχήματος του εφόσον συναινεί.

3. Λήψη φωτογραφιών του διπλώματος, της άδειας κυκλοφορίας και του ασφαλιστηρίου συμβολαίου του ασφαλισμένου οχήματος καθώς και των αντίστοιχων εγγράφων του εμπλεκόμενου οχήματος.

10.2. Είσοδος στην εφαρμογή από τον ασφαλισμένο



1. Ο ασφαλισμένος έχει την δυνατότητα να τραβάει φωτογραφίες σε πραγματικό χρόνο, είτε να μοιραστεί τις αποθηκευμένες του από τον τόπο συμβάντος για να ανέβουν στο σύστημα.

2. Ο ασφαλισμένος έχει διάφορες επιλογές από την εφαρμογή. Μπορεί να κάνει την κάμερα switch, ή, mute mic, mute camera, και leave session.

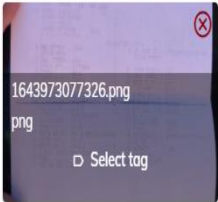
10.3. Άμεση διασύνδεση φακέλου και φωτογραφιών

Γενικά ΟΧΗΜΑ Οδηγός Εμπλεκόμενοι Λεπτομέρειες Εντολές εργασίας Επισυναπτόμενα

Απόκρυψη πληροφοριών Φόρτωση Ανανέωση



1643972797137.png
Select tag



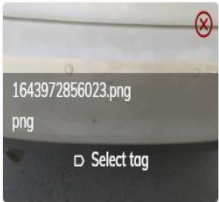
1643973077326.png
Select tag



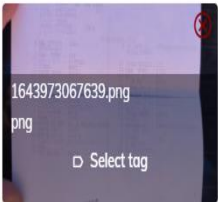
1643973162163.png
Select tag



1643972777828.png
Select tag



1643972856023.png
Select tag



1643973067639.png
Select tag



1643972884988.png
Select tag



1643972761025.png
Select tag



1643973106743.png
Select tag



1643973128024.png
Select tag

Items per page: 10 1 - 10 of 19 < >

Ο Συντονιστής μόλις ολοκληρωθεί η διαδικασία λήψης φωτογραφιών και τελειώσει η συνεδρία, με ένα απλό κλικ συνδέει τις φωτογραφίες με τον φάκελο του ασφαλισμένου.

Άμεσα φαίνεται και στα WS των εταιριών.

Thank You!

Dimitris Alexandrou – Chief Sales Officer

dalexandrou@europ-assistance.gr

210-3497000

www.europ-assistance.gr

