

# Mutiger Assisteur

Besim Akinci leitet erfolgreich die Geschicke der Europ Assistance in Österreich und der Schweiz. Der Jurist schloss 1995 sein Studium der Rechtswissenschaften in der Schweiz ab und ist seit 1996 für den Generali Konzern tätig. Wir haben gemeinsam über die Themen Digitalisierung, Assistanceleistungen und Bedürfnisse der Kunden gesprochen.

## Was ist das Alleinstellungsmerkmal der Europ Assistance?

**Akinci:** Unser aktuellstes Alleinstellungsmerkmal ist unsere neue Dienstleistung IT-Assistance, die nur wir in dieser Form am Markt anbieten. Wir sind ein mutiger Assisteur mit einem sehr breiten Angebot. Vom Gesundheitscoach, Rehamanagement bis hin zur Motorfahrzeugassistance haben wir alles im Portfolio. Mit einer umfassenden Palette und einer erstklassigen Qualität bieten wir den effektiven Mehrwert für unsere Partner.

## Was beinhaltet die IT-Assistance?

**Akinci:** Die Serviceleistung der IT-Assistance wird für den deutschsprachigen Raum direkt hier in Wien erbracht. Wir stehen Kunden bei Problemen im Bereich Laptop, Computer oder Handy bei. Unsere Spezialisten lösen zum Beispiel direkt beim Kunden auf seinem Computer mittels Remote Control Probleme. Zusätzlich gibt es Informationen und Hilfestellungen bei allen technischen Fragen, auch bei banal wirkenden Problemen wie Handykauf, WLAN-Einrichtung oder der Übertrag von Kontakten. In der Abteilung sind hoch motivierte, begeisterte IT-Experten tätig, die über ein umfassendes technisches Wissen verfügen. Zusätzlich investieren wir natürlich auch laufend in Schulungen unserer Mitarbeiter.

## Wie oft wurde die Dienstleistung schon in Anspruch genommen?

**Akinci:** Mit der IT-Assistance wurden seit dem Start bereits mehrere hundert Fälle betreut. Mittlerweile bieten wir die Dienstleistung bereits über die Generali Versicherung und

die Oberösterreichische Versicherung in Österreich, Schweiz und in Deutschland an. Mit einigen weiteren Versicherungsunternehmen

IT-Abteilung leisten können, beziehungsweise gelegentlich externe Unterstützung benötigen. Die große Herausforderung besteht darin,

---

Wir schließen die Lücke gerade für kleinere Unternehmen, die sich keine eigene IT-Abteilung leisten können, beziehungsweise gelegentlich externe Unterstützung benötigen.

---

werden bereits Gespräche für die Einführung der IT-Assistance geführt.

## Diese Dienstleistung wird ja nicht nur Privatkunden angeboten sondern wie wir gehört haben auch Unternehmen.

**Akinci:** Wir schließen die Lücke gerade für kleinere Unternehmen, die sich keine eigene

den aktuellen Stand zu evaluieren und bei der Erfüllung der vorgeschriebenen Standards zu helfen. Von uns wurde ein standardisierter Onlinefragebogen entwickelt, der den Unternehmen zugesandt wird. Dieser Fragebogen wird von unseren IT-Spezialisten ausgewertet, so können wir im Anschluss adäquate Hilfestellungen leisten und schlussendlich sogar eine TÜV-Zertifizierung auf Grund abgesi-







cherter Prozesse ausstellen. Wir bieten auch Hilfestellungen vor Ort, sollte dies gewünscht oder von Nöten sein.

### **Welche Assistanleistung wird am meisten in Anspruch genommen?**

**Akinci:** Die klassischen Dienstleistungen wie Repatriierungs- und Fahrzeugassistance werden immer noch am stärksten in Anspruch genommen. Die anderen Geschäftsfelder holen auf und vor allem im medizinischen und digitalen Bereich wächst der Anteil. Aber auch im Reisebereich stehen wir vor immer neuen Herausforderungen. Durch die Veränderung am Reisemarkt werden die Abwicklungen immer komplexer. - Sowohl in der Organisation der Hilfeleistungen als auch im Bereich der Kosten. So sind bspw. vor 20 Jahren noch sehr wenig 80-jährige nach Südost-Asien gegangen, heute ist es bereits eine Vielzahl. Die Gruppe der jungen Senioren ist viel aktiver und mutet sich viel mehr zu als noch vor einigen Jahren. In dieser Altersgruppe kann eine kleine Gesundheitsproblematik zu einem großen, komplexen Fall werden, der enorme Kosten verursachen kann. Durch die hohen Krankenhausaufenthaltskosten in Amerika zum Beispiel, kann ein Assistancefall schnell bis zu 250.000 Euro kosten.

### **Wie zufrieden sind sie mit dem heurigen Geschäftsverlauf?**

**Akinci:** Der heurige Geschäftsverlauf ist sehr zufriedenstellend, dies verdanken wir natürlich dem tollen Einsatz unserer Mitarbeiter. Aufgrund unserer universellen Dienstleistungen

---

Verständnis und Zuhören sind die wichtigsten Dinge, die ein Mitarbeiter den Anrufern entgegenbringen muss.

---

befinden wir uns auf einem Wachstumsmarkt, denn die steigende Mobilität und das Bedürfnis nach Sicherheitsleistungen werden von den Kunden als notwendig und unabdingbar gesehen. Das ist unsere Kernkompetenz. - Bedürfnisse zu erkennen und als Assistancegesellschaft abzudecken. So werden wir auch künftig mit unseren Kunden wachsen.

### **Welche neuen Produkte wird es nächstes Jahr geben?**



**Akinci:** Ohne zuviel zu verraten, wir werden für die kommenden Jahre neue Produkte bzw. Dienstleistungen in unseren Kernbereichen Gesundheit, Haus & Familie sowie Fahrzeug-Assistance lancieren. Die Digitalisierung bietet ebenfalls großes Entwicklungspotential für die Zukunft. Lassen Sie sich überraschen.

### **Sie haben bereits in einem unserer letzten Interviews angesprochen, dass Feedback für die Mitarbeiter und ihr Unternehmen sehr wichtig ist, was ist den Österreichern am wichtigsten im Bereich Assistance?**

**Akinci:** Wichtig ist die Erreichbarkeit, die Empathie der betreuenden Person sowohl am Telefon als auch vor Ort. Menschen rufen in Ausnahmesituationen den Assistancedienst-

leister an und wollen mit ihrem Problem verstanden und in ihrer Ausnahmesituation abgeholt werden. Sie möchten Hilfe erfahren. Verständnis und Zuhören sind die wichtigsten Dinge, die ein Mitarbeiter den Anrufern entgegenbringen muss. Daher ist Kunden-Feedback eines der Benchmarks für unser Unternehmen. Assistanleistungen sind für Versicherungen ein Unterscheidungsmerkmal und in manchen Versicherungssparten ist eine Unterscheidung nur mehr über Zusatzleistun-

gen bzw. Assistanleistungen möglich. Das ist dann unser Aufgabengebiet. Wir schaffen unseren Versicherungspartnern ein Alleinstellungsmerkmal, mit welchem sie sich von anderen abheben können.

### **Die Datenschutzgrundverordnung betrifft die europäische Wirtschaft und daher auch die Versicherungsunternehmen, wie geht es der Europ Assistance bei der Umsetzung?**

**Akinci:** Es betrifft alle Versicherungsunternehmen und da wir für viele als Dienstleister tätig sind, betrifft es auch die Europ Assistance Gruppe. Es wurde zur Datenschutzgrundverordnung eine Arbeitsgruppe ins Leben gerufen, die alle Bereiche einer Prüfung unterziehen, inwieweit Veränderungen und Anpassungen vorgenommen werden müssen. Bei der Europ Assistance Österreich sind alle operativen Prozesse seit Jahren ISO zertifiziert und das wird uns bezüglich der Datenschutzgrundverordnung sicherlich nützlich sein.

### **Wie geht es Ihnen in Österreich?**

**Akinci:** Mir geht es hervorragend. Es macht Spass sowohl in Österreich als auch in der Schweiz die Geschicke der Europ Assistance beeinflussen zu können und ich bin in der glücklichen Lage, in beiden Ländern ein fantastisches Team zu haben.

### **Wir danken für das Gespräch.**