



Pour la plupart des conducteurs, la technologie automobile demeure un mystère. Les véhicules deviennent plus intelligents, notamment dans la prévention d'accidents, néanmoins le risque perdure. Dans ce contexte, offrir une assistance c'est déjà offrir la sécurité, mais aussi répondre à un besoin tout simple : **avoir confiance**.

Quant à vous, courtier, constructeur ou assureur, travailler en partenariat avec un assistant vous permet de dégager du temps pour vous concentrer sur votre cœur de métier.

## RÉALISEZ VOTRE VISION DE L'ASSISTANCE GRÂCE AUX FORCES QUI FONT LA DIFFÉRENCE D'IMA BENELUX.

Quand une assistance se passe bien, c'est déjà un événement négatif qui finit en expérience positive. Par notre approche en **marque blanche**, cette expérience **vous** appartient. Nous y parvenons grâce à une démarche personnalisée (du décroché en votre nom jusqu'à l'app. à votre logo), cohérente avec votre discours habituel et un travail intégré sur les parcours client (pour une réponse *anywhere - any time - any device*).

**Le résultat : plus de fidélité et de recommandations.**

Pour y parvenir, au cœur de notre secret de fabrication : nos **chargés d'assistance**. Des profils qui aiment naturellement venir en aide aux autres et se sentent valorisés par ce rôle. Dès leurs premiers jours, ils acquièrent les compétences techniques (dont les connaissances en mécanique) et relationnelles nécessaires. Ils répondent via une **approche non scriptée** mais structurée en étapes clé, pour une écoute attentive, une communication en toute clarté et sensibilité. Ils et elles sont formés à votre marque, vos produits et services, votre terminologie, vos communications, vos procédures. La même personne règle le problème de A à Z. Afin de palier au phénomène de saisons, un vivier de candidats soutient une activité planifiée 3 mois à l'avance. Nous avons donc les équipes suffisantes pour assurer le service à votre clientèle.

**Deuxième richesse d'IMA Benelux : le réseau de prestataires de services** (dépanneurs, loueurs, etc.). Le département réseau prospecte, élargit, visite régulièrement ses partenaires. Avec eux nous négocions les prix les plus avantageux et nous nous engageons sur la qualité technique et relationnelle du travail. Bien plus que des fournisseurs de service, ce sont de véritables partenaires de confiance, qui privilégient le dépannage sur place pour une plus grande satisfaction de tous (voire le remorquage vers le réseau de votre choix). C'est bien sûr un levier fondamental pour votre rentabilité. De notre côté, c'est un sujet d'engagement sur les volumes (source de business additionnels pour les constructeurs).

Cette promesse ne va pas sans transparence, que nous offrons grâce à l'interopérabilité de **systèmes informatiques solides**. Basés sur les ressources d'un groupe international et correspondant aux exigences légales (Solvency II), ils nous permettent de prêter en toute sécurité. Au départ de chaque collaboration, un environnement d'apprentissage permet de gagner du temps par l'intégration rapide et douce dans vos process. Nous mettons en place les outils nécessaires au monitoring de la performance. Ils servent à vos objectifs qualité et au respect de vos SLAs (client satisfaction, pick up rate&time, repair on spot rate and time, arrival time).

Les données récoltées vous sont communiquées pour la l'amélioration de la qualité.

L'esprit qui nous anime est fidèle à la création d'IMA par des mutualités :

## L'HUMAIN AU CENTRE DES DÉCISIONS ;

la réduction des coûts dans chaque fibre du process à qualité égale. C'est par l'institution d'un dialogue honnête (bonnes et mauvaises nouvelles) dans des réunions opérationnelles régulières que nous vous garantissons **une assistance à la carte**, adaptée à vos besoins.

Nous apprécions votre intérêt et sommes motivés à faire la différence : **testez-nous !**

# PANORAMA DES SERVICES AUTO 2018



# COMPOSEZ VOTRE OFFRE D'ASSISTANCE AUTOMOBILE



RÉPARER,  
ORGANISER  
& PRENDRE EN CHARGE

Cette  
garantie  
m'intéresse

- |  |                          |
|--|--------------------------|
| 1. Dépannage et réparation <b>sur place</b> , pour les causes de votre choix : accident, panne mécanique, incendie, vol, vandalisme, bris de glace, mise à la fourrière, crevaison, carburant, batterie, clés, etc. Nos prestataires (ou les prestataires du réseau de votre choix) réparent le problème à moindre coût, que ce soit pour les véhicules thermiques ou électriques. | <input type="checkbox"/> |
| 2. Réparation <b>au garage</b> par nos prestataires (ou les prestataires du réseau de votre choix). Nous nous chargeons d'acheminer des pièces si le réseau du réparateur ne le permet pas.  | <input type="checkbox"/> |
| 3. Prise en charge de <b>l'épave</b> : nous coordonnons l'expertise, et proposons une marche à suivre : abandon, revente au profit de votre client sur place ou après rapatriement. Nous nous occupons des formalités administratives (retour de plaque, etc.).  | <input type="checkbox"/> |



TRANSPORTER

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| 1. <b>Remorquage, grutage, levage</b> : après une mise en sécurité du véhicule, nos prestataires (ou les prestataires du réseau de votre choix) le déplacent dans la structure la plus adaptée. Si cette structure est fermée au moment de l'intervention (nuit, WE, etc.), nous nous occupons de mettre le véhicule en sécurité et de le remorquer le premier jour ouvrable suivant. | <input type="checkbox"/> |
| 2. <b>Rapatriement</b> : nos prestataires rapatrient le véhicule par transport groupé. Nous organisons également le <b>gardienage</b> quand c'est nécessaire.   | <input type="checkbox"/> |
| 3. <b>Prise en charge du véhicule tracté</b> : nos prestataires (ou les prestataires du réseau de votre choix) déplacent, gardent ou rapatrient le véhicule tracté. Nous trouvons, le cas échéant, une place dans un camping proche dans l'attente de la réparation du véhicule.  | <input type="checkbox"/> |
| 4. <b>Acheminement d'un conducteur de remplacement</b> : en cas d'incapacité à venir récupérer le véhicule réparé, nous acheminons le conducteur de notre choix pour les destinations où un rapatriement n'est pas possible autrement. Des clés ou pièces mécaniques sont également acheminées quand c'est nécessaire.  | <input type="checkbox"/> |





## ASSURER LA MOBILITÉ

1. **Véhicule de remplacement** : une mise à disposition est proposée à vos clients selon les événements (ex. la réparation du véhicule prend trop de temps (délai à convenir), le véhicule est mis en épave, les véhicules de courtoisie de votre réseau de garage ne sont pas disponibles, etc.).

Nous travaillons avec des partenaires privilégiés avec qui nous avons développé une relation de confiance et des process pour plus d'efficacité et des prix adaptés. Vous choisissez la catégorie du véhicule prêté (« economy » ou « équivalente ou directement inférieure »). Vous choisissez également qui se porte garant (le client ou votre entreprise).

2. **Taxi** : cette alternative permet à vos clients de rejoindre leur lieu de résidence temporaire ou initial pendant la mise hors d'état du véhicule. Elle permet d'assurer la mobilité jusqu'à la fourrière ou vers le lieu où se trouve le véhicule de remplacement.

3. **Acheminement ou rapatriement** : nous assurons la mobilité de vos clients, que ce soit sur place en attente des réparations, dans la poursuite vers leur destination ou pour un retour vers leur lieu de résidence.



## ACCOMPAGNER & PRENDRE EN CHARGE

1. **Hébergement en attente** : nous organisons et prenons en charge l'hébergement à l'hôtel quand la réparation du véhicule demande une attente sur place (plafond et délai à convenir).

2. **Bagages et animaux** : nous organisons le transport des bagages et animaux de compagnie vers le lieu convenu. En cas de destruction, perte ou vol, nous acheminons des effets de première nécessité, une valise de remplacement ou nous envoyons une avance de fonds pour couvrir des achats sur place.

3. **Aide administrative** : nous accompagnons vos clients dans les démarches douanières, pour les constats à l'amiable, auprès de la police, de la fourrière et pour toute formalité administrative.

4. **Avance de fonds** : un taxi arrive sur le lieu de l'événement, muni d'une somme d'argent (à convenir) ou d'un moyen de paiement adapté – accompagné d'une reconnaissance de dette - quand vos clients ont besoin de ressources de première nécessité. Vous choisissez si cette avance est couverte ou facturée à votre client.

5. **Traduction** : vos clients sont accueillis dans la langue de votre choix (Fr – NI – En – D). De plus, la variété de nos chargés d'assistance nous permet de toujours trouver un interlocuteur qui puisse dépanner votre client quel que soit son lieu de voyage.

AVEC IMA, VOUS BÉNÉFICIEZ D'UN RÉSEAU MONDIAL RÔDÉ, ÉQUIPÉ DE PROCESS ADAPTÉS AUX VOLUMES DE PERSONNES À ASSISTER. AVEC IMA BENELUX, VOUS BÉNÉFICIEZ D'UN CONTACT PERSONNALISÉ QUI COMPREND VOTRE MARCHÉ ET OFFRE UNE ASSISTANCE DANS LA LANGUE QUE PARLENT VOS CLIENTS.





## LA TECHNOLOGIE AU SERVICE DE L'EFFICACITÉ

Nos chargés d'assistance s'appuient sur des outils intégrés qui leur permettent en quelques clics de réserver hôtel, train, voiture de remplacement, etc.

Les prestataires sont missionnés via une plateforme en ligne et l'utilisent pour leur suivi de facturation.

L'application en marque blanche **Gensmart\*** permet à vos clients de contacter l'assistance en direct. Grâce à **IMA Start**, elle permet également un GPS tracking des prestataires et une assistance geo-localisée.

IMA est l'assisteur qui possède la plus grande expérience européenne en **e-Call**, le système d'appel d'urgence intégré à la voiture ou aujourd'hui « plugged in ».

Demain, plus la voiture sera connectée, plus elle apportera de nouveaux services liés à l'assistance : que ce soit dans l'autonomie des personnes, la sécurité de la maison, le voyage ... Le groupe IMA n'est pas à court de projet et investit dans certaines **start-ups d'avenir** comme easy rider.

Ces garanties sont également offertes aux deux roues et aux véhicules électriques grâce à notre réseau de prestataires spécialisés.

À l'étranger, vos clients se retrouvent dans un contexte difficile : autre pays, barrière de la langue, vacances en risque, délai de retour à la maison ... pour augmenter leur confort, complétez votre offre avec l'assistance voyage.



L'assistance auto  
est le premier de nos métiers.  
Nous en parlerons avec passion :  
*contactez-nous !*

