

Paris, le 18 septembre 2019

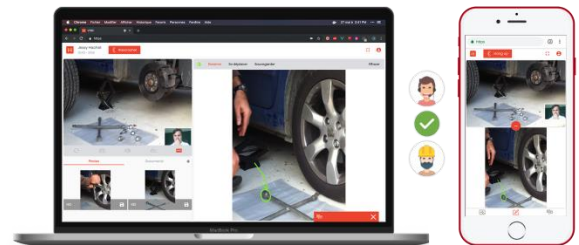
VisioTech

Allianz Partners a lancé en partenariat avec ViiBE un nouveau service de dépannage à distance : VisioTech.

Voyant jaune, véhicule qui ne s'ouvre pas ou ne démarre pas, les situations de « fausses pannes » sont nombreuses. Pour mieux les détecter et rassurer les automobilistes, Allianz Partners a lancé en janvier 2019, en partenariat avec ViiBE un service de « *live visual assistance* » nommé VisioTech. Cette technologie inédite facilite le dialogue entre l'automobiliste et les techniciens via une *webapp** de collaboration à distance, appelée aussi « *remote assistance software* ».

VisioTech au service de l'aide au dépannage rapide

Le principe est simple : lorsqu'un client contacte l'assistance pour une panne par exemple, il peut se voir proposer la solution VisioTech. Il reçoit alors **un lien par sms pour se connecter** à un site Internet lui permettant **d'échanger en visioconférence avec un technicien d'Allianz Partners**. Celui-ci **prend ainsi la main sur la caméra du smartphone du conducteur** et lui demande de se déplacer autour du véhicule et aux endroits qu'il juge utile pour poser le diagnostic. Les experts prennent la main à distance : grâce à la réalité augmentée, ils guident les automobilistes avec précision en diffusant leur pointeur sur la vidéo.



Ils peuvent envoyer des documents pré-enregistrés et annoter des photos capturées en temps réel. Cela permet de résoudre le problème ou prendre une décision de manière efficace et rapide. **L'outil permet également le dialogue par chat si la connectivité est mauvaise.**

*Application accessible depuis un navigateur internet, sans téléchargement

Les équipes d'Allianz Partners sont parties d'un double constat : **les pannes ne nécessitent pas toujours l'intervention d'un dépanneur** et **les automobilistes ont besoin d'être rassuré**. Le but de VisioTech est ainsi de permettre au **conducteur de poursuivre sa route en toute confiance sans avoir à appeler un dépanneur inutilement.**

Les « fausses pannes » sont en effet fréquentes et ne sont pas toujours maîtrisées par les automobilistes. Par exemple, un véhicule que l'on croit avoir bien fermé la veille mais qui ne démarre pas le matin, peut-être en réalité mal fermé et le système anti-démarrage s'est tout simplement déclenché. **Grâce à VisioTech les techniciens d'Allianz Partners sauront l'identifier immédiatement à distance. Ils seront également**

capables de transmettre au conducteur la manipulation à réaliser pour que la voiture redémarre.

En test en 2018, VisioTech a permis d'aider plus de 5 000 conducteurs à reprendre la route en toute sérénité sans faire intervenir un dépanneur.

Suite aux retours positifs de l'utilisation de la technologie ViiBE, un déploiement industriel est en cours au sein des filiales européennes du groupe Allianz Partners. ViiBE est déjà déployée en Angleterre, en Grèce, au Portugal et en Autriche.

« Il existe une trentaine de voyants standardisés sur le parc automobile actuel. Nos chargés d'assistance disposent de ce référentiel et peuvent indiquer au conducteur s'il peut continuer à rouler sans mettre en cause sa sécurité, s'ils doivent ensemble organiser l'intervention d'un dépanneur ou si le conducteur doit se rendre chez le concessionnaire le plus proche. Nous assurons un conseil fiable et efficace à nos bénéficiaires puisque nos chargés d'assistance suivent des modules de formation continue en mécanique et en électronique. Ils savent ainsi poser les bonnes questions et apporter des réponses précises. » **explique Nicolas Gehin, Responsable du marché automobile chez Allianz Partners France.**

« L'idée de la visio-assistance est née d'un simple constat : lorsqu'un produit ne fonctionne pas, le dialogue humain est souvent plébiscité. Quant au choix d'une webapp, il correspond d'abord à une réalité : les mobinautes téléchargent peu d'applications pour un usage unique, et le service est plus rapide en webapp. Le téléchargement représente une friction dans le parcours utilisateur, d'autant plus que le contact avec son service client reste ponctuel. » **ajoute Marc Prempain, Responsable chez ViiBE.**

A propos de ViiBE

ViiBE est la solution Web de télécommunications conçue pour les supports techniques industriels et les services après-vente. Accessible en un clic et sans téléchargement, ViiBE assure le meilleur diagnostic à distance en temps réel. ViiBE permet d'améliorer les taux de résolution au premier contact, de limiter les allers-retours sur site et d'optimiser les indices de satisfaction client. Créée en 2017, ViiBE a su convaincre les leaders de l'industrie tels que Bouygues, Air France et Total et optimise leurs processus de maintenance à distance à travers le monde.

Pour en savoir plus : www.viibe.co

Contact : marc@viibe.co

A propos d'Allianz Partners

24h/24 et 365 jours par an, Mondial Assistance, Allianz Assistance et Allianz Travel interviennent partout dans le monde pour apporter à leurs clients entreprises et particuliers, des solutions d'assistance dans les domaines de l'automobile, du voyage, des loisirs, de la mobilité, de l'habitat, de l'emploi, de la santé et des services aux personnes. Mondial Assistance, Allianz Assistance et Allianz Travel sont des marques commerciales d'Allianz Partners.

Allianz Partners est l'un des leaders mondiaux B2B2C, dans les domaines de l'assistance, de l'assurance voyage, la santé à l'international et l'assurance automobile. Le groupe compte plus de 19 000 salariés dans 78 pays, parlant 70 langues et traitant 54 millions de dossiers chaque année, protégeant clients et salariés dans le monde entier.

www.allianz-worldwide-partners.fr

