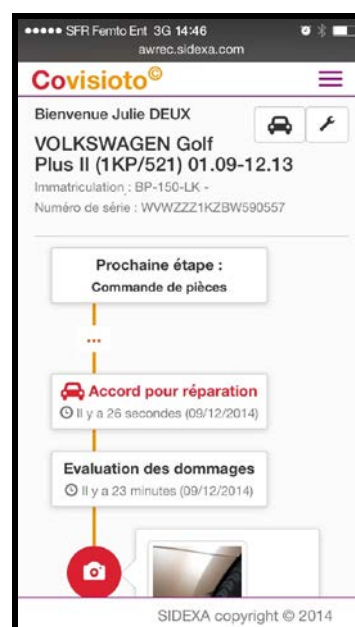


## Covéa AIS lance Covisioto, l'information sur la réparation des véhicules en 2.0

Covéa AIS propose une solution inédite pour informer le client sur le suivi de la réparation de son véhicule.



Disposer d'un suivi personnalisé et régulier sur sa demande d'indemnisation ou des prestations de réparations constitue la principale préoccupation des assurés. A l'écoute de ses clients, Covéa AIS innove et met en place un nouveau service exclusif et différenciant : Covisioto.

Covisioto permet à l'assuré d'être informé, par SMS ou mail, sur l'avancement des travaux, au fur et à mesure de la réparation de son véhicule.

Proposé à l'assuré dès la réception de son véhicule chez le réparateur, Covisioto est un système d'information transparent et simple d'utilisation, qui devrait ainsi limiter les sollicitations auprès du réparateur ou du gestionnaire de sinistre.

Le suivi compte jusqu'à 7 messages selon la durée d'immobilisation du véhicule, dont certains s'accompagnent de photos : message de bienvenue sur le service Covisioto, évaluation des dommages, accord de réparation, commande des pièces, réparation, peinture, mise à disposition du véhicule.

Au terme de l'expérience Covisioto, l'assuré est invité à évaluer la prestation de réparation sous forme d'étoiles, selon plusieurs items clés. S'il le souhaite, il peut également rédiger un verbatim. Ces retours permettront à la fois d'animer la qualité au sein des réseaux agréés Covéa AIS et, pour le réparateur, de réagir à chaud à une éventuelle insatisfaction client.

*« Etre présent aux côtés de l'assuré, lui adresser une information tout au long de la gestion de son sinistre est un facteur clé d'enchantement et les objets connectés sont une opportunité fantastique pour répondre à cet enjeu. Covisioto est une exclusivité Covéa AIS au service de nos assurés »* précise Laurent Decelle, directeur du Pôle performance matériel auto.

Covisioto vient également renforcer le lien entre Covéa AIS et ses réparateurs agréés en leur proposant des sources d'amélioration de leur productivité à deux niveaux :

- dans le processus d'EAD (expertise à distance), les photos se positionnent automatiquement dans le dossier administratif du véhicule à l'aide de QR Codes.
- dans la relation client, le temps passé au téléphone (sortant ou entrant) est fortement diminué.

Covisioto a démarré en phase pilote le 5 janvier 2015, auprès de 250 réparateurs agréés, répartis nationalement ; le déploiement à l'ensemble du réseau de niveau 1 (soit 1850 réparateurs) est envisagé en fin d'année en fonction des premiers retours.

#### **A propos de Covéa AIS (Assistance Indemnisation Services)**

*Organisation de gestion de sinistres, d'assistance et de protection juridique du groupe Covéa (MAAF, MMA, GMF), Covéa AIS offre notamment ses services à plus d'un foyer français sur 5 en automobile.*

*Au sein de Covéa AIS, le Pôle Performance Matériel Auto est le gestionnaire des réseaux prestataires Auto du groupe Covéa. Il contribue à l'élaboration de politiques communes de gestion dans chacune des enseignes du Groupe, ainsi qu'à l'innovation dans le domaine du Service.*