



## Персональный ассистент - ваш незаменимый помощник.

**В любое время, в любой ситуации, в любом уголке земного шара.**

**Здесь Вам помогут 24/7/365 +372992 (RUS) +372991 (ENG)**

Для всех Абонентов SIM-SIM, начиная с 1 июня 2011 года доступна новая услуга «Персональный ассистент». «Персональный ассистент» включает в себя консьерж услуги, бизнес услуги, медицинские услуги и помощь в экстренных ситуациях, а также услугу устного перевода на более чем 77 языках.

### Подробнее об услуге

«Персональный ассистент» готов помочь в решении любых экстренных или рутинных проблем, начиная от предоставления любой справочной информации и выполнения мелких поручений и заканчивая организацией комплексных услуг. По запросу Абоненту SIM-SIM будет предоставлена исчерпывающая информация о компаниях, оказывающих запрашиваемые услуги (название, адрес, телефон, часы работы, тарифы) в любой точке мира.

Во время отдыха или деловой поездки «Персональный ассистент» окажет содействие Абонентам SIM-SIM во всех ключевых аспектах путешествия, начиная от информации о странах, визах, вакцинациях, продолжая поиском и резервированием подходящего отеля и билета на нужный рейс и заканчивая информацией о любом спортивном или развлекательном мероприятии, покупкой билетов на него, бронированием столика в ресторане, вызовом такси.

В рамках каждой услуги возможно не только получить исчерпывающую информацию, но и забронировать или оплатить необходимую услугу.

Для удобства бронирования и оплаты Абонентами SIM-SIM необходимых услуг «Персональный ассистент» предоставляет возможность т. н. голосовой авторизации, в рамках которой необходимые для бронирования и оплаты услуги данные (ФИО, № кредитной карты, CVV, expiration date) диктуются Абонентом по телефону. Данный процесс безопасен, т. к. данные нигде не фиксируются, а сразу вносятся в систему бронирования либо в форму авторизации поставщика услуг.

«Персональный ассистент» окажет содействие в организации деловых переговоров, конференц-связи, письменного перевода документов, аренды офисного оборудования, предоставит информацию о котировках валют и биржевых индексов и т.д.

В рамках услуги «Персональный ассистент» для Абонентов SIM-SIM также доступна медицинская консультация, а также организация таких медицинских услуг, как вызов врача или скорой помощи и предоставление исчерпывающей медицинской информации, необходимой Абоненту. Медицинские услуги предоставляются профильными сотрудниками, имеющими большой опыт в разрешении медицинских вопросов.

«Персональный ассистент» готов прийти на помощь Абонентам в случае форс-мажорных ситуаций, требующих оперативной помощи, таких как утеря документов или проездных билетов, потеря багажа, проблемы при заселении в гостинице, а также ситуаций, требующих языковой поддержки или привлечения помощи правовых и юридических организаций.

### О компании, предоставляющей услугу «Персональный ассистент»

- 25-летний опыт в предоставлении услуг медицинского ассистента и concierge & lifestyle услуг
- 28 координационных центров по всему миру
- 31 собственная клиника
- Более 70 представительств
- Более 8000 сотрудников включая 1900 медицинских профессионалов
- Более 65,000 аккредитованных подрядчиков и партнерских организаций
- Языковая поддержка на более чем 70 языках и диалектах
- Сотрудничество более чем с 87% крупнейших компаний по версии FORTUNE TOP 100

### ПРОГРАММА «ПЕРСОНАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ» КОНСЬЕРЖ УСЛУГИ

По запросу Клиента «Персональный ассистент» предоставит необходимую информацию об организациях и компаниях, оказывающих запрашиваемые услуги (название, адрес, телефон, часы работы, тарифы, любую другую информацию) в любой точке мира. По запросу Клиента, «Персональный ассистент» организует бронирование, заказ и оплату услуги от имени Клиента.

## **ПОМОЩЬ В ПУТЕШЕСТВИИ**

### **1. Информация о транспорте / бронирование билетов**

«Персональный ассистент» предоставит исчерпывающую информацию о расписании рейсов самолетов, поездов и другого вида транспорта по нужному Клиенту направлению, подберет стыковочные рейсы, которые удовлетворят запросам Клиента. По запросу Клиента «Персональный ассистент» забронирует и оплатит необходимые Клиенту билет от имени Клиента.

### **2. Информация о гостиницах / бронирование**

«Персональный ассистент» предоставит исчерпывающую информацию о гостиницах и отелях в нужном Клиенту регионе. По запросу Клиента «Персональный ассистент» забронирует и оплатит выбранный номер от имени Клиента.

### **3. Информация о прокате автомобилей и других передвижных средств**

Информация о прокате автомобилей и других передвижных средств / аренде транспорта. «Персональный ассистент» предоставит информацию о классе машин и их наличии в прокате в различных компаниях, специализирующихся на прокате автомобилей. «Персональный ассистент» организует прокат автомобиля, а также оплатит данный автомобиль от имени Клиента. Предоставление исчерпывающей информации, а также бронирование других видов транспорта по всему миру.

### **4. Устный перевод / языковая поддержка**

«Персональный ассистент» поможет Клиенту перевести информацию на любой из основных языков. Используя ресурсы 26 колл-центров по всему миру, доступна языковая поддержка на более чем 77 языках.

Возможность конференц-звонка, в котором участвуют 3 линии: Абонент, лицо, речь которого необходимо перевести («Персональный ассистент» свяжется с ним и добавит в конференц-звонок), «Персональный ассистент».

Если лицо, речь которого необходимо перевести, находится в одном помещении с Абонентом, возможно использование громкой связи.

### **5. Информация о вакцинациях**

Вакцинации, требуемые или рекомендуемые для пребывания в интересующем Клиента регионе. Консультация предоставляется медицинским сотрудником.

### **6. Информация о визах**

Требования для получения визы для интересующей Клиента страны. Инструкции по получению визы. Адреса и телефоны консульств, посольств и визовых центров, а также компаний-посредников, предоставляющие полный комплекс услуг в сжатые сроки и в нестандартных случаях. Координация.

### **7. Информация о странах / регионах**

Описание особенностей данной страны/региона, например, культурные особенности, уровень медицинского обслуживания, безопасность и меры предосторожности, организация общественного транспорта и т.п.

### **8. Рекомендации по обеспечению личной безопасности**

Меры безопасности, рекомендуемые правительством и другие аспекты собственной безопасности.

### **9. Информация о погоде, курсах валют**

Прогноз погоды для данного региона, курсы валют.

### **10. Секретарь**

«Персональный ассистент» выполнит любые мелкие поручения Клиента, будь то передача факса или сообщения, оповещение кого-либо о чем-либо, другие поручения. Также мы можем разбудить Вас в указанное Вами время, позвонив на указанный Вами номер.

### **11. Решение проблем в типичных ситуациях:**

- клиента не размещают в гостинице;
- клиенту необходимо перебронировать или аннулировать билет на транспорте или изменить бронь в гостинице;
- авиарейс клиента отменен или задерживается;
- клиент опаздывает или опоздал на свой авиарейс или отправление поезда;
- клиент запрашивает справочную информацию;
- клиент потерял багаж;
- при нарушении права клиента как потребителя, при оказании ему недоброкачественных услуг, продаже товаров ненадлежащего качества, в рамках организации поездок на любых видах транспорта, при проживании в гостиницах; (см. 1)
- при размещении в отелях, посадке на авиарейсы, в поезда. (см.2)

### **12. Помощь на дороге**

«Персональный ассистент» готов помочь Клиенту в любых аспектах, касающихся его передвижения на легковом транспорте, будь то доставка бензина, если он закончился, помощь с нахождением необходимых в дороге пунктов назначения и других поручений.

## ДОСУГ

### **13. Информация о ресторанах / резервирование столиков**

«Персональный ассистент» предоставит исчерпывающую информацию о ресторанах и кафе по всему миру и зарезервирует места в выбранном Клиентом месте.

### **14. Информация о спортивных и культурных мероприятиях**

«Персональный ассистент» предоставит информацию о дате, времени и месте проведения спортивных/культурных мероприятий в нужном клиенту регионе, а также информацию о цене и наличии билетов и адреса/телефоны касс. По запросу Клиента «Персональный ассистент» бронирует, выкупит от имени клиента и, при необходимости, организует доставку выбранных Клиентом билетов.

### **15. Информация о местах отдыха и проведения досуга**

«Персональный ассистент» предоставит информацию о спортивных клубах, салонах красоты, гольф-клубах, туристических экскурсиях в нужном Клиенту регионе - цены, условия, время и место проведения мероприятий. По запросу Клиента «Персональный ассистент» организует посещение Клиента выбранного им места, организует понравившуюся экскурсию и многое другое.

### **16. Информация о товарах и услугах / заказ, оплата и доставка необходимой вещи, помощь в организации услуги**

«Персональный ассистент» предоставит Клиенту адреса салонов и магазинов, где можно приобрести необходимую Клиенту вещь, а также по запросу Клиента и, если будет возможно, организует заказ и доставку этого предмета Клиенту в любой точке мира, где данный сервис возможен.

### **Такси, трансфер**

«Персональный ассистент» вызовет Клиенту такси, где бы Клиент ни находился в любое время суток.

## БИЗНЕС УСЛУГИ

### **17. Бизнес услуги / организация услуг**

«Персональный ассистент» окажет содействие Клиенту в организации деловых переговоров, конференц-связи, аренде офисного оборудования (например, компьютера или факса). «Персональный ассистент» проконсультирует Клиента о нормах деловой этики в данном регионе, предоставит информацию о котировках валют и основных биржевых индексов.

### **18. Информация о письменном переводе документов**

«Персональный ассистент» предоставит информацию о бюро переводов, организует перевод документов для Клиента, поможет найти Клиенту переводчика для нужд Клиента.

## МЕДИЦИНСКИЕ СЕРВИСЫ

### **19. Экстренное и плановое медицинское консультирование**

«Персональный ассистент» организует медицинское консультирование и предоставит медицинскую рекомендацию по телефону Клиенту, позвонившему в координационный центр.

**NB! Медицинский совет по телефону, данный врачом, не является диагнозом.**

### **20. Дорожная медицинская информация**

«Персональный ассистент» обеспечивает доступ Клиента к медицинскому персоналу и сети координационных центров для получения своевременной медицинской информации во время путешествия.

### **21. Направление на Врачебную и Стоматологическую помощь**

«Персональный ассистент» обеспечивает Клиента именами, адресами, телефонными номерами и, по просьбе Клиента, приемными часами докторов, больниц, клиник, стоматологов и стоматологических клиник на территории, где находится Клиент.

### **22. Организация визита врача**

«Персональный ассистент» организует визит врача для Клиента

### **23. Организация приезда кареты скорой помощи**

«Персональный ассистент» по запросу Клиента или уполномоченного лица организует приезд кареты скорой помощи к Клиенту

## ЭКСТРЕННЫЕ СИТУАЦИИ

### **24. Законные представители**

«Персональный ассистент» сообщает Клиентам имена, адреса, номера телефонов и по просьбе Клиентов, если возможно, приемные часы адвокатов или практикующих юристов по местонахождению Клиента. Эти рекомендации основаны на профессиональной оценке ситуации со стороны «Персонального ассистента», знании местных условий и наличия юридических услуг по месту нахождения Клиента.

### **25. Экстренная передача сообщений**

«Персональный ассистент» предпримет все возможные в разумных пределах коммерческие действия для приема и передачи экстренной информации между Клиентом и его членами семьями или другими указанными Клиентом лицами. В том числе, уведомление консульства страны гражданства клиента с его согласия, в случае его ареста, задержания, предъявления обвинения в совершении преступления, а также, если клиент стал жертвой преступления, при возникновении ситуаций, препятствующих выезду клиента из страны и в других случаях, требующих вмешательства официальных лиц консульств;

### **26. Экстренный перевод и услуги переводчика**

В случае возникновения чрезвычайной ситуации «Персональный ассистент» предоставляет услуги по переводу в телефонном режиме и организует переводческие услуги через свою сеть координационных центров.

### **27. Консультация и содействие при утере документов**

«Персональный ассистент» обязуется оказывать содействие Клиентам, которые утеряти дорожные документы (в т.ч. паспорта, кредитные карты) путем предоставления рекомендаций по поводу их восстановления или замены.

### **28. Консультации касательно необходимых действий при возникновении страховых случаев**

«Персональный ассистент» предоставит общие правила поведения.

<sup>1</sup> В рамках претензионной работы данная услуга будет предоставляться исключительно с ассистентской точки зрения: «Персональный ассистент» свяжется с поставщиком услуг, попросит прокомментировать ситуацию, в которую попал Клиент, будет настаивать на ее решении и параллельно искать альтернативные решения для Клиента.

<sup>2</sup> В рамках претензионной работы данная услуга будет предоставляться исключительно с ассистентской точки зрения: «Персональный ассистент» свяжется с поставщиком услуг, попросит прокомментировать ситуацию, в которую попал Клиент, будет настаивать на ее решении и параллельно искать альтернативные решения для Клиента.