



Medienmitteilung

Die TCS-Pannenhilfe gibt's nun auch online

Vernier, 11. Mai 2022 – Die Pannenhilfe des Touring Club Schweiz ist jetzt in digitaler Form verfügbar. Die Mitglieder haben somit die Möglichkeit, Pannen direkt über eine digitale Plattform zu melden und falls gewünscht, einen personalisierten Termin für den Einsatz vereinbaren.

Mit dem Ziel, die Dienstleistungen für seine Mitglieder laufend zu verbessern, bietet der TCS neu einen Online-Service für die Pannemeldung an. Mittels Webformular, welches unter anderem über die App und die TCS Website abrufbar ist, können Mitglieder neu auch online die benötigten Angaben machen. Sobald das vorliegende Problem von Experten identifiziert ist, wird eine Bestätigung der Pannenregistrierung mit der Angabe der voraussichtlichen Wartezeit übermittelt. Falls nötig, wird die Melderin oder der Melder für weitere Abklärungen telefonisch kontaktiert.

Zahlreiche Vorteile

Mit dem neuen System können Wartezeiten am Telefon stark verkürzt werden. Ausserdem ermöglicht das neue System die Übermittlung des genauen Standorts des Pannenfahrzeugs. Dies erlaubt es den Patrouilleuren, schneller zum Einsatzort zu gelangen. Durch die elektronische Erfassung der persönlichen Daten durch den Melder selbst, werden darüber hinaus Missverständnisse vermieden. Ausserdem können Erklärungen zur Panne oder dem Unfall angegeben werden, damit die Patrouilleure die nötigen Massnahmen schneller abschätzen können. Damit wird die Abwicklungszeit für eine Panne deutlich kürzer, was für Mitglieder insgesamt kürzere Wartezeiten bedeutet. Zusätzlich erleichtert das neue System auch Menschen mit Hörbehinderung den Zugang zur Pannenhilfe.

Darüber hinaus ist es nun möglich einen personalisierten Einsatztermin zu vereinbaren. Springt das Auto am Morgen nicht an, kann man anstatt zu Hause festzusitzen und auf die Ankunft der Patrouille zu warten, mit den öffentlichen Verkehrsmitteln zur Arbeit fahren und einen Termin für den Abend vereinbaren. Die Patrouille wird zur vereinbarten Zeit vor Ort erscheinen, und das Fahrzeug reparieren.

Erfolgreiche Testphase

In der Pilotphase wurden rund 700 Schadenfällen mit dem System abgewickelt. Das Feedback der Nutzerinnen und Nutzer war sehr positiv. Die Zahlen sprechen für sich: bei einem Rückruf zur Klärung ist die Dauer des Anrufs nach einer elektronischen Registrierung etwa 40% kürzer als bei herkömmlichen Anrufen in der Alarmzentrale. 15% der Mitglieder machten während der Testphase bereits Gebrauch vom neuen Service. Weniger digitalaffinen Menschen steht die Telefonhotline indessen weiterhin zur Verfügung.

Kontakt: Sarah Wahlen, Mediensprecherin TCS, 058 827 34 03, sarah.wahlen@tcs.ch
www.presetcs.ch, www.flickr.com

Touring Club Schweiz – immer an meiner Seite

Grösster Mobilitätsclub der Schweiz | gegründet 1896 | 23 Sektionen schweizweit | über 1.5 Mio. Mitglieder | 1'700 Mitarbeitende | 198 Patrouilleure | 340'000 Panneneinsätze | 82% Weiterfahrquote | 60'000 Hilfeleistungen der ETI-Zentrale | 21 Technische Zentren | 143'000 Fahrzeugchecks | 15 Fahrtrainingspisten | 8 Rechtsschutz-Leistungszentren | 40'000 Rechtsfälle und über 9'000 telefonische Rechtsauskünfte | 29 Campings mit 782'000 touristischen Logiernächten | Abgabe von 152'000 Trikis