



Anwenderbericht map&guide call center

## Schnelle Hilfe im Fall der Fälle

assistance partner GmbH & Co. KG optimiert Pannenhilfe mit map&guide call center

Am Anfang stand ein ehrgeiziges Vorhaben: Mehr Mobilität, mehr Sicherheit, schnellerer Service auf Deutschlands Straßen. Mit diesem Ziel gründeten sieben der führenden deutschen Assistance-Gesellschaften die assistance partner GmbH & Co. KG. Zur effizienten Routen- und Einsatzplanung ihrer Dienstleister vor Ort nutzt assistance partner die Branchensoftware map&guide call center.

### Deutschlands führende Assisteure

Für viele ein worst-case-Szenario: Unterwegs auf unbekannter Autobahn, vielleicht sogar noch allein und plötzlich streikt der Wagen. Ob Motorschaden, leerer Tank oder geplatzter Reifen – ein Pannenhelfer muss her, und zwar so schnell wie möglich. Kompetente Hilfe vor Ort und schnelle Wiederherstellung der Mobilität bietet seit Ende 2001 die Silberne Flotte von assistance partner. assistance partner arbeitet im Auftrag und Namen führender Assisteure, die gleichzeitig auch Gesellschafter des Unternehmens sind, sowie von Automobilherstellern und Versicherern.



Bildquelle: assistance partner

Bundesweit sind inzwischen, leicht erkennbar am auffälligen Corporate Design in silber-rot, ca. 1.300 Fahrzeuge von mehr als 450 Pannendienstunternehmen im Einsatz. Dabei werden potenzielle Vertragspartner genau geprüft. Die Qualitätskriterien hinsichtlich Fuhrpark, Mitarbeitern und weiterer Dienstleistungen, wie z.B. Reparaturen in der eigenen Werkstatt, sind zugunsten des Kunden hoch. Bundesweit erreicht die assistance partner GmbH mit ihrem Netz an Vertragspartnern bereits eine Flächendeckung von über 90 Prozent.

### Zuverlässige Einsatzplanung

map&guide call center ermöglicht es der Silbernen Flotte, nun noch schneller und effizienter zum Einsatzort zu gelangen. Durch eine exakte Adresslokalisierung und präzise Routenplanung nach Straßenkilometern wird eine zuverlässige Einsatzplanung der Abschlepp- und Pannendienstleister organisiert. „Mit map&guide call center können wir die Einsätze der Pannendienstleister optimal planen. Im Normalfall sind wir in ca. 30 Minuten vor Ort beim Kunden“, so Ciro Casas, Netzleiter assistance partner West/ Nord-West.



## **Blick in die Praxis**

Nach Eingang des Notrufs im Call Center des Assisteurs greift der Agent auf die map&guide-Software zu. Übersichtlich auf einer Karte dargestellt, werden per Nächstensuche potenzielle Pannendienstleister aufgelistet – sortiert nach der jeweiligen Entfernung zum Einsatzort. Durch eine entsprechende Kennzeichnung erkennt der Nutzer sofort, welche Abschleppunternehmen und Pannendienstleister für den Einsatzort zuständig sind. Per Anruf wird umgehend der schnellstverfügbare Dienstleister benachrichtigt. Bei der Entwicklung der innovativen Software, zugeschnitten auf den spezifischen Bedarf der Call Center- Branche, wurde besonderer Wert auf die Praxisorientierung der Branchenlösung gelegt. map&guide call center wurde in enger Zusammenarbeit mit assistance partner entwickelt. Mit dem Programm ist die Silberne Flotte technisch optimal ausgestattet, um auf Deutschlands Straßen schnell, effizient und unbürokratisch Hilfe im Pannenfall zu leisten und somit eine echte Alternative am Markt zu etablieren.

## **Kontakt:**

Tel.: +49 (0) 721 9651-8199 oder per E-Mail: [vertrieb@mapandguide.de](mailto:vertrieb@mapandguide.de)

map&guide ist eine Marke der PTV AG.