

Tickets für den Notfall

AVD unterstützt Schadensmanagement mit map&guide-Software

Die Telefone klingeln in Frankfurt ununterbrochen. Fast jeder Anruf kommt von einem Autofahrer, der irgendwo in Europa eine Panne hat. Dennoch kommt in der Notrufzentrale des Automobilclubs von Deutschland keine Hektik auf. Jeder Mitarbeiter braucht nur wenige Minuten, um Hilfe zu organisieren. Von der Schadensaufnahme, der Auswahl des Servicepartners über seine Beauftragung bis hin zur Bereitstellung eines Leihwagens und der Erfassung der Panne zu statistischen Zwecken – die Software map&guide call center hilft den Helfern, den Überblick beim Schadensmanagement zu behalten.

Schnelle Hilfe mit kartenbasierter Software

Für Stefan Rost, Leiter der Notrufzentrale des AVD, und seine Mitarbeiter ist das Wo die Schlüsselfrage. Wo ist die Panne passiert? Wo ist der nächste AVD-Fahrer unterwegs, wo der Servicepartner? Wo befindet sich die nächste Vertragswerkstatt und wo die Autovermietung? Wesentliche Prozesse des Schadensmanagements weisen einen unübersehbaren Raumbezug auf. Um diese ortsbezogenen Fragen in Sekundenschnelle beantworten zu können, nutzt der AVD map&guide call center als Zwei-Monitor-Lösung. Die kartenbasierte Software ist über eine Schnittstelle mit dem CRM-System verbunden und greift auf die dort abgelegten Informationen zu. Dazu gehören die Daten der 1,5 Millionen AVD-Mitglieder, der 350 Fahrzeuge umfassenden eigenen Pannenflotte, der rund 800 Servicepartner oder des Werkstattnetzwerks. Über entsprechende Filterfunktionen werden sie auf der map&guide-Oberfläche als Adresslisten angezeigt. Zudem sind alle Adressen geocodiert, so dass sie mit verschiedenen Symbolen in der digitalen Karte dargestellt werden können.

Schnelle Interaktion per einfacher Textdatei

Geht eine Pannenmeldung ein, legt der Mitarbeiter eine elektronische Schadensakte an, die auf dem linken Monitor sichtbar ist und die Abläufe des Schadensmanagements unterstützt und dokumentiert. Die Interaktion zwischen map&guide und dem CRM-System läuft über die so genannte Ticket-Funktion. Zunächst werden die Mitglieds- und Fahrzeugdaten, versicherungstechnische Angaben, Schadensart und -ort erfasst. Der Schadensort wird als Textdatei an map&guide call center übergeben, vom Programm geocodiert und in der Karte des rechten Monitors visualisiert. Um nun die schnellstmögliche Hilfe zu organisieren, blendet der Mitarbeiter die Adresstabelle der AVD-eigenen Helfer und der Servicepartner ein und startet die Nächstensuche in map&guide. Die Software führt im Hintergrund eine



Quelle: Automobilclub von Deutschland (AVD)

Entfernungsberechnung durch, gibt automatisch eine priorisierte Vorschlagsliste aus und stellt die in Frage kommenden Helfer symbolisch in der Karte dar, bei Bedarf auch mit den jeweiligen Einsatzgebieten. Zudem gibt das Programm für die priorisierten Helfer die Entfernung und Fahrzeit zum Pannenort an. „Wir haben Servicepartner im Einsatz und 350 eigene Fahrzeuge. Die Servicepartner starten in der Regel von fixen Standorten zur Hilfeleistung, während etwa 30 unserer eigenen Fahrer ständig deutschland-weit unterwegs sind. Für die Nächstensuche ist es daher erforderlich, dass in die Vorschlagsliste feste und bewegte Objekte mit einbezogen werden. Die Entfernungsermittlung zwischen zwei fixen Positionen ist Standard. Für die mobilen Objekte brauchten wir jedoch eine spezielle Lösung“, sagt Rost. Dazu stattete der AVD die eigenen Fahrzeuge mit einer Ortungseinheit aus, die per GPRS die jeweilige Position an einen AVD-Webserver übermittelt. Die Koordinaten werden von dort an map&guide call center übergeben und in eine dynamische Adressliste eingefügt, die sich nach definierten Ortungsintervallen aktualisiert. „Mit der dynamischen Adressliste kann map&guide die jeweilige Fahrzeugposition als immer wieder neue Adresse in die Nächstensuche einbeziehen und zusammen mit den fixen Objekten als Vorschlag ausgeben“, erläutert Rost.

Komplexe Schadensfälle schnell abwickeln

Die letzte Entscheidung, welcher Helfer losgeschickt wird, bleibt beim Mitarbeiter. Hat er seine Wahl getroffen, übergibt er aus map&guide die entsprechenden Daten, wie z.B. Name des Fahrers, Fahrzeugart und Sitz der Firma, wiederum per Textdatei an die Schadensakte und kann von hier aus den Auftrag direkt versenden. Der einfache Austausch von Informationen zwischen map&guide und dem CRM-System mittels Ticket-Funktion ermöglicht es, auch komplexe Schadensfälle schnell abzuwickeln und zeitgleich zu dokumentieren. Mit den in map&guide hinterlegten Adresslisten und der Funktion Nächstensuche können beispielsweise auch Abschleppdienst, Leihwagen oder Hotelübernachtung organisiert werden. „Die Abläufe um Auswahl und Beauftragung haben sich bei uns mit der Ticket-Funktion, die ab Version 12 in map&guide call center enthalten ist, um durchschnittlich 30 Prozent pro Notruf verkürzt. Es liegt auf der Hand, dass sich damit Effektivität und Serviceleistung insgesamt optimiert haben“, freut sich Rost.



Quelle: Automobilclub von Deutschland (AVD)

Konsequente Weiterführung

Der AVD plant, weitere Prozesse des Schadensmanagements mit map&guide-Software zu unterstützen. Derzeit läuft ein Pilotprojekt, in dem die Auftragsübergabe an ein mobiles System erprobt wird. Den Navigationspart soll map&guide fleet navigator übernehmen. Mit diesem Tool stehen die an das mobile Endgerät im Fahrzeug übermittelten Einsatzorte unmittelbar für die Navigation zur Verfügung, ohne dass der Fahrer das Ziel händisch eingeben muss. Um den Mitarbeitern in der Notrufzentrale künftig einen noch besseren Überblick zu verschaffen, soll darüber hinaus die Visualisierung des Auftragsstatus realisiert werden. Bisher bildet die map&guide-Karte die verschiedenen Helfer und Dienstleister des AVD durch unterschiedliche Symbole ab. Künftig sollen die Symbole ihre Farben verändern, sobald map&guide eine neue Statusmeldung verarbeitet hat.

Kontakt:

Tel.: +49 (0) 721 9651-8199 oder per E-Mail: vertrieb@mapandguide.de
map&guide ist eine Marke der PTV AG.