

29. Januar 2019

Toyota Pannenhilfe digital anfordern

Wartezeiten und Pannenhilfsfahrzeug stets im Blick

- Auf Wunsch Pannenhilfe via mobiler Webseite
- Anfahrt des Helfers digital verfolgen
- Bekannte Notfallnummer bleibt

Köln. Warteschleife adé: Toyota und die Europ Assistance Services GmbH haben gemeinsam eine mobile Webseite entwickelt, mit der Toyota Kunden Pannenhilfe auf Wunsch digital anfordern können.

Bestmögliche Hilfe bei Unfall oder Panne ist bei Toyota garantiert. Im Rahmen der Mobilitätsgarantie Toyota Eurocare lief das bisher klassisch über eine Notfallnummer, bei der ein Kundenbetreuer die Anrufe annimmt und bearbeitet. Jetzt ruft der Kunde im Fall der Fälle immer noch die gleiche Notfallnummer an, hat aber die Wahl, ob er die Anfrage von einem Kundenbetreuer aufnehmen lassen oder digital melden möchte.

Entscheidet sich der Kunde für die digitale Variante, wird er auf die mobile Webseite weitergeleitet, wo er in maximal zwei Minuten durch die Beantwortung weniger Fragen die Pannenhilfe elektronisch beauftragen kann. Das Pannenhilfsfahrzeug wird dann automatisch auf den Weg geschickt. Der Clou dabei: Über die Webseite kann der Kunde den Weg des Pannenhilfsfahrzeugs verfolgen und weiß somit genau, wann er mit der Ankunft des Helfers rechnen kann.

Insbesondere in witterungs- und urlaubsbedingten Stoßzeiten bietet dieses neue digitale Angebot den Vorteil, dass mögliche Wartezeiten in der Telefonschleife entfallen und somit schneller auf den Notfall reagiert werden kann. Bereits in der Pilotphase haben rund acht Prozent der Kunden den digitalen Weg gewählt. Toyota Deutschland rechnet künftig mit weit höheren Zahlen, wenn die Vorteile der mobilen Webseite allen Kunden bekannt sind.

Schon bald wird die digitale Toyota Pannenhilfe um eine zusätzliche Variante erweitert. Dann wird ein so genannter „Virtual Agent“ zur Verfügung stehen, der per Spracherkennung die Kundeninformationen aufnimmt und weiterverarbeitet. „Erste Tests sind sehr vielversprechend, so dass wir aktuell davon ausgehen, das zusätzliche Angebot bereits im Frühjahr 2019 zu starten“, so Toyota Projektmanager Gunther Klamp.

Integriert wird die digitale Pannenhilfe in das Angebot Toyota Connected Services, das in Kürze auf den Markt kommen wird. Hier werden den Toyota Kunden über ein Online-Portal und eine App neben fahrzeugspezifischen Daten auch weitere umfangreiche Dienstleistungen zur Verfügung gestellt.

Über die Europ Assistance Gruppe

Die Europ Assistance Gruppe wurde 1963 gegründet und hat das Assistance-Konzept begründet. Neben Reiseversicherungen, Gesundheitsdienstleistungen und Schutzbriefversicherungen bietet sie innovative Assistance-Produkte an, um Privat- und Firmenkunden maßgeschneiderte Lösungen in Notfällen und im Alltag zu liefern – 24 Stunden am Tag und 365 Tage im Jahr.

Europ Assistance (konsolidierter Umsatz 2017: 1,591 Milliarden Euro) ist ein hundertprozentiges Tochterunternehmen der Generali Gruppe und deckt über 200 Länder mit ihren Services ab. Die Gruppe ist international mit 7.530 Mitarbeitern vertreten. 2017 beantwortete die Europ Assistance Gruppe rund 34 Millionen Anrufe und hat über zehn Millionen Einsätze in 200 Ländern durchgeführt. Das weltweite Netzwerk der Europ Assistance bestehend aus medizinischem Fachpersonal sowie 750.000 zertifizierten Partnern und wird in 37 Einsatzzentralen rund um die Welt von kompetenten Einsatzbetreuern koordiniert.

Diese Meldung und weitere Informationen rund um Toyota finden Sie auch unter:

www.toyota-media.de

Ihr Ansprechpartner bei redaktionellen Rückfragen:

Sandra Tibor, Tel. (02234) 102-2235, Fax (02234) 102-992235

Sandra.Tibor@toyota.de