



## Zebra®-Drucker ermöglichen einfachere und sicherere Pannenhilfe

**Assistancekären ist Schwedens einzige nationale Pannenhilfsorganisation. Das Unternehmen verfügt über 400 Abschleppfahrzeuge, darunter 90 Spezialfahrzeuge zum Abschleppen von LKWs und Bussen. Jährlich wird das Unternehmen mehr als 240.000 Mal bei Pannen zu Hilfe gerufen.**

### Die Herausforderung

Der Großteil der im Zusammenhang mit Verkehrsmanagement, Rechnungen und Verwaltung anfallenden Arbeiten wurde bei Assistancekären früher manuell durchgeführt. Wenn das Callcenter einen Anruf von einem Autofahrer erhielt, mussten zur Ermittlung eines verfügbaren Abschleppwagens mehrere Ansprechpartner kontaktiert werden. Dieser Prozess war sowohl zeit- als auch ressourcenaufwendig.

Aufgrund des veralteten Prozesses zur Rechnungsstellung konnten Kreditkartennummern außerdem nur auf der Rückseite der Verifizierungsdokumente erfasst werden, und sie mussten manuell eingegeben werden. Die Eingabe der Rechnungen im ERP-System von Assistancekären war ein komplexer, langwieriger Prozess. Zwischen der anfänglichen Pannenhilfe-Anforderung und der Erstellung der abschließenden Rechnung lag eine lange Bearbeitungszeit von manchmal bis zu einem Monat!

Die Verbesserung dieses manuellen Prozesses war daher eine wichtige Priorität. Allein die Eingabe der korrekten Daten in das ERP-System des Unternehmens, wie z. B. der korrekte Name des Kunden, das Kraftfahrzeugkennzeichen und die Kreditkartennummer, erwies sich als schwierig.

### Von der Pannenhilfe bis zur abschließenden Rechnung

Bei der neuen Technologielösung liegen zwischen dem Anruf bei SOS International und der Kontaktierung eines Abschleppwagen-Fahrers, der sich auf den Weg zum Pannenstandort macht, manchmal nur 12 Sekunden. SOS International erfasst die Pannenhilfe-Anforderungen in einer zentralen Datenbank, und das Verkehrsmanagementteam wird automatisch informiert. Daraufhin wird der am nächsten gelegene verfügbare Abschleppwagen mit der richtigen Ausrüstung und einem Fahrer mit den entsprechenden Kenntnissen dem Pannenstandort zugewiesen.

Beim Abschleppen des Fahrzeugs können die zusätzlich anfallenden Gebühren direkt an Ort und Stelle mit einem mobilen Drucker von Zebra® in Rechnung gestellt und bezahlt werden. Die Kreditkartentransaktion deckt den Zahlungsbetrag, wobei die Transaktion am selben Tag abgeschlossen wird. Die abschließende Rechnung wird dem Kunden danach direkt zugeschickt.



### Lösungstechnologie

**Mobiler Drucker der RW 420™-Serie von Zebra® mit Docking-Station und eingebautem Kartenleser.**

**In Handheld-Computer integriert.**



„Der große Vorteil dieser Technologie besteht darin, dass alle Elemente des Prozesses, von der anfänglichen Pannenhilfe-Anforderung bis zur Rechnung, jetzt integriert sind,“ erklärte Thomas Wahren, Verwaltungschef bei Assistancekären. „Dank der Drucker von Zebra haben wir jetzt eine zuverlässige und effiziente Lösung für unseren gesamten Prozess.“

Als Branchenführer setzt Assistancekären bei der Entwicklung erweiterter Lösungen für die Pannenhilfe und Fahrzeugbergung Maßstäbe.

### Einfachere Bezahlung durch integrierte Drucker

Die Abschleppfahrzeuge sind an die neue Lösung, einen mobilen Belegdrucker der RW 420™-Serie von Zebra® mit eingebautem Kartenleser, angeschlossen. Durch den Drucker können die zusätzlichen Gebühren für die Fahrzeugbergung jetzt sofort bezahlt werden. Assistancekären erfährt dadurch auch sofort, ob der Kunde den Betrag bezahlen kann.

Um Daten über das abgeschleppte Fahrzeug abrufen zu können und das Risiko von Kreditkartenbetrügereien zu reduzieren, ist bei der Lösung ein direkter Zugriff auf ein zentrales Fahrzeugregister möglich.

Wenn der Fahrer am Pannenort eingetroffen ist, werden der Zeitpunkt und die Position des Fahrzeugs erfasst. Dann wird ein Beleg gedruckt, der den Standort des Fahrzeugs, das Kraftfahrzeugkennzeichen und Informationen über die Versicherungsgesellschaft des Fahrers enthält. Der Kunde erhält per Textnachricht Informationen über den Ort, an dem sich das Fahrzeug befindet, und die Gebühren für das Abschleppen. Die Drucker können mit Smartcards umgehen, so dass die Kunden die zusätzlichen Gebühren bezahlen können.

### Kartenzahlungen senken Risiko von Raubüberfällen

Die Bezahlung per Kreditkarte hat auch für die Fahrer der Abschleppfahrzeuge einen großen Vorteil. Früher mussten sie jeden Tag mit großen Bargeldmengen umgehen. Die mobilen Drucker von Zebra mit integrierten Kartenlesern haben die Zahlungssicherheit und letztlich auch die persönliche Sicherheit dieser Fahrer erhöht. Außerdem haben sie das mit der Handhabung großer Bargeldmengen verbundene Risiko für Assistancekären insgesamt gesenkt.

**„Dank der mobilen Drucker von Zebra® haben wir jetzt eine zuverlässige und effiziente Lösung für unseren gesamten Prozess.“**

**Thomas Wahren,  
Verwaltungschef,  
Assistancekären**

