

Toyota digitalisiert die Pannenhilfe

Toyota und Europ Assistance Services haben gemeinsam eine mobile Webseite entwickelt, mit der Kunden Pannenhilfe auf Wunsch digital anfordern können. Bisher wendeten sich Kunden an 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. Über die Webseite kann der Kunde den Weg des Pannenhilfsfahrzeugs verfolgen.

Bereits in der Pilotphase haben rund acht Prozent der Kunden den digitalen Weg gewählt. Toyota Deutschland rechnet künftig mit weit höheren Zahlen. In Kürze 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. Integriert wird die digitale Pannenhilfe in das Angebot Toyota Connected Services, das in Kürze auf den Markt kommen wird. (ampnet/deg)

Bilder zum Artikel



Toyota Pannan-App.

Foto: Auto-Medienportal.Net/Toyota