

# Erfahrungen mit dem KommunikationsService

**JAM**concept GmbH

... empfohlen von: **ISA**  
Interessengemeinschaft der  
ADAC Straßendienstbetriebe e.V.

# herzog



Auto Herzog GmbH  
90584 Allersberg

## Service aus Tradition.

Bereits 1928 wurde das Unternehmen Herzog als Landmaschinenhandel gegründet und 1959 in ein Autohaus umgewandelt.

Die Familie Herzog legte dabei von Beginn an großen Wert auf besten Service. So wird das Autohaus Herzog seit vielen Jahren regelmäßig zum freundlichsten VW-Audi-Partner der Region gekürt und die knapp 30 Mitarbeiter gehören zu den am besten Ausgebildeten in der Region.

Die Auto Herzog GmbH hat Verträge mit VW, Audi und Skoda, ist seit über 40 Jahren SDI-Partner des ADAC und langjähriges Mitglied der ISA e. V.

Im Notdienstbereich wird sehr darauf geachtet, dass den Hilfesuchenden nach Eingang des Auftrages durch die Hilfezentrale (HZ) des ADAC auch schnellstmöglich geholfen wird. Dazu gibt es z. B. ein eigenes „Notruf-Telefon“, das spätestens nach dem dritten Klingelton abgenommen wird.

Nach Geschäftsschluss wird dieser Anschluss dann auf ein extra dafür bestimmtes Mobiltelefon umgeleitet. Dieses Handy hat der verantwortliche Notdienstleiter ständig bei sich. Die von der HZ telefonisch übermittelten Da-

ten wurden bisher handschriftlich aufgenommen und dann telefonisch an den jeweiligen Einsatzfahrer weitergegeben.

Dieser musste aber trotzdem noch oft in die Firma fahren, um notwendige Detailinformationen aus dem dort eingegangenen Fax zu erhalten.

## Dies war mit Zeitverlust und Kosten verbunden. Das muss nicht sein.



Heute erhält Herr Herzog die wichtigen Daten per SMS direkt auf sein Handy und leitet alle vorliegenden Infos im gewohnten HZ-Umfang sofort an den zuständigen Mitarbeiter auf dessen Mobiltelefon weiter.

Unsicherheiten in der Auftragsabwicklung und Rückfragen werden dadurch vermieden, was bei Einsatzleitung und Fahrern sofort zu einer sehr hohen Akzeptanz führt.

Auch dem Hilfesuchenden ist geholfen. Einsatzort und Zeitpunkt des Eintreffens können vom Einsatzfahrer nun direkt mit dem Kunden abgesprochen

werden. Einsatz- und Wartezeiten verkürzen sich und Leer- wie Falschfahrten werden vermieden.

Ein weiterer und sehr erfreulicher Nebeneffekt ist, dass sich auch die Abrechnung vereinfacht hat. Die Aufträge der HZ werden zusätzlich zu Fax und SMS auch als PDF-Datei an ein E-Mail-Postfach in der Firmen-zentrale verschickt und können dort direkt vom Bildschirm aus zur Kontrolle und Abrechnung verwendet werden.

Weil keinerlei Investitionen für Hard- oder Software nötig sind, kann sofort gestartet werden.

Damit rechnet sich der KommunikationsService vom ersten Tag an.



**„Seitdem wir den Kommunikations-Service einsetzen, ist die innere Anspannung deutlich geringer geworden. Ich kann nun sicher sein, dass Alles funktioniert!“**

Roland Herzog