

# report



**medically**



## VBA kooperiert neu mit zwei internationalen Assistance-Gesellschaften

Der VBA hat mit den beiden Assistance Gesellschaften Medically AG aus der Schweiz und der SOS International B.V. aus den Niederlanden Kooperationsverträge geschlossen. Beide Assistance-Gesellschaften sind Teil der International Assistance Group mit Sitz in Paris.

Anfang Juli 2010 wurden zwischen dem VBA e.V. und der Medically AG (CH) sowie zwischen dem VBA e.V. und der SOS International B.V. (NL) Kooperationsverträge für die Erbringung von Pannenhilfe und Transportleistungen durch die VBA-Mitgliedsbetriebe geschlossen. Ziel dieser neuen Kooperationsverträge ist es,

Hilfesuchende nach einer Panne oder einem Unfall in Deutschland schneller zu bedienen und den Organisationsprozess effizienter zu gestalten als bisher.

Medically und SOS International werden die Mitgliedsbetriebe des VBA künftig direkt beauftragen und auch die Abrechnung selbst vornehmen. Es erfolgt somit immer eine direkte Kommunikation zwischen Auftraggeber und Leistungserbringer. Die beiden Unternehmen werden die Mitgliedsbetriebe des VBA in den nächsten Wochen direkt kontaktieren, um sich vorzustellen und die Zusammenarbeit zu fixieren.

Bislang wurden Pannendienst-Aufträge in Deutschland überwiegend an in Deutschland ansässige Assistanzen zur Organisation und Abwicklung weitergegeben oder versucht, direkt bei Pannenhelfern bzw. Abschleppdiensten zu platzieren. Beide Wege sind zeitaufwendig und führen zu unnötigen Verzögerungen in der Hilfeleistungskette.

„Regelmässig, wenn wir einem neuen Deutschen Pannendienst- bzw. Abschleppunternehmen direkt einen Auftrag vermittelt haben, mussten unsere Mitarbeiter erklären, wer SOS International ist und oftmals erst das Vertrauen des neuen Leistungserbringers gewinnen“ berichtet SOS International. „Auch die Übergabe eines Falles an eine Assistance in Deutschland führt immer wieder zu großen Zeitverzögerungen in der Organisation z.B. durch die zusätzliche Erfassung der Fälle in einer deutschen Assistance.“

>>>

**TISCHER-Fahrzeugbau GmbH**



**Gewerbepark 1**  
93449 Waldmünchen

Telefon: 09972 / 3003 - 0  
Telefax: 09972 / 3003 - 200

[www.tischer-fahrzeugbau.de](http://www.tischer-fahrzeugbau.de)  
[info@tischer-fahrzeugbau.de](mailto:info@tischer-fahrzeugbau.de)

## VBA kooperiert neu ...

» Im Rahmen eines der halbjährlichen operativen Treffen der International Assistance Group wurde das Projekt SIRANI (Sharing IAG Roadside Assistance Network Information) ins Leben gerufen, das die Optimierung der Hilfeleistung im Bereich Pannenhilfe und Abschleppen zum Ziel hat. Im Rahmen dieses Projektes wurden Anfangs die Netzwerkinformationen zwischen den Projektteilnehmern ausgetauscht, so dass eine direkte Abwicklung der Fälle von der Beauftragung bis zur Abrechnung möglich wurde. Nachdem die Erfahrungen mit der direkten Beauftragung sowohl von Seiten der Notrufzentralen als auch der Leistungserbringer durchwegs positiv waren, wurden Optionen der Ausweitung der Netzwerke in anderen europäischen Ländern betrachtet. „Aus meiner Zeit als Manager Dienstleister Netzwerk einer großen Assistance in Deutschland fiel mir gleich der VBA als Wunschpartner für Deutschland ein“ sagt Oliver Wagner, stellvertretender Geschäftsführer der Medcall AG. „Die Struktur, Unabhängigkeit und Flexibilität des VBA und seiner Mitglieder ähnelt sehr der International Assistance Group und deren Aktionären.“

Die Kooperationsverträge, die zunächst mit Medcall und SOS International abgeschlossen wurden, sollen zu einem späteren Zeitpunkt auch mit anderen Assistance Unternehmen der International Assistance Group geschlossen werden. In den ersten Monaten werden nun Erfahrungen mit der neuen länderübergreifenden Kooperation gesammelt. Volker Grandjean erwartet eine Vereinfachung der Abläufe für die VBA-Mitgliedsbetriebe durch die direkte Kommunikation und Abrechnung zwischen den involvierten Partnern. „Für den VBA ist es daher wichtig, für die zunehmende Anzahl von Dienstleistungen aus dem Ausland auch kompetente Ansprechpartner für die

Betriebe vorzufinden. Eine zeitnahe Rückfrage bei der Auftragsabwicklung ist ohne lange Warteschleifen in den Callcentern möglich. Der VBA-Unternehmer hat somit die Gewährleistung, neben dem umfangreichen Auftragsfax auch Rückfragen zum Auftrag ohne großen Aufwand realisieren zu können“ lautet der Kommentar von Volker Grandjean.



Guido Horst, Geschäftsführer SOS International

Die 1986 gegründete Medcall AG tritt unabhängig und nach den Wünschen der Auftraggeber im Markt auf. Servicequalität für den Auftraggeber steht an erster Stelle. Über 3,5 Millionen (45%) der Schweizer Wohnbevölkerung haben Anspruch auf Leistungen, die Medcall im Namen verschiedener Auftraggeber erbringt. Rund 340.000 Anrufe beantworteten die Notrufzentralen der Medcall in den Bereichen medizinische und technische Assistance sowie im Personennotruf im letzten Jahr. Medcall ist exklusiver Vertreter und Mit-eigentümer der International Assistance Group in der Schweiz.

SOS International ist ein unabhängiges, 1978 gegründetes Unternehmen mit Sitz in Amsterdam. Über acht Millionen Menschen verlassen sich auf die Assistance-Dienstleistungen, wo immer sie sich in der Welt befinden. Das ganze Jahr, an 7 Tagen in der Woche steht SOS mit seinen Dienstleistungen rund um die Uhr im Namen von großen niederländischen Versicherungen, Brokern, Banken, Leasinggesellschaften und Reiseunternehmen zur Verfügung. Die 220 Mitarbeiter strengen sich täglich an, die Erwartungen der Kunden zu übertreffen. Schnell, effizient und Service mit einem persönlichen Touch – diese Kernelemente beschreiben das Dienstleistungsverständnis zum Kunden am besten. Deshalb ist SOS International heute eine der führenden Notrufzentralen mit einem etablierten Ruf in den Niederlanden und der Welt. Neben der Erfahrung in medizinischer und Reise-Assistance stellt man die technische Assistance für 2,5 Mio Versicherte sicher. In 2009 hat SOS 125.000 technische Fälle in den Niederlanden und im Ausland bear-

beitet - und ist dabei stolz auf ein weltweites Partnernetzwerk, jedes mit spezifischen, lokalen Expertise.

Guido Horst, Geschäftsführer SOS International: „Wir sind begeistert von der Kooperationsvereinbarung mit dem VBA. Durch diese können wir nun auch einen verlässlichen Service für unsere Kunden in Deutschland garantieren, wenn diese dringende Hilfe benötigen. Grundsätzlich streben wir eine langfristige Beziehung mit all un-



Oliver Wagner,  
stellvertretender  
Geschäftsführer  
Medcall AG

seren Assistance Leistungserbringern an, von der beide Seiten gleichermaßen profitieren. Wir haben großes Vertrauen, dass dies mit der zwischen VBA und den beiden Unternehmen der International Assistance Group geschlossenen Vereinbarung der Fall sein wird.“

Die International Assistance Group S.A.S. wurde 1992 von fünf Partnern gegründet und expandierte weltweit. Heute gibt es 33 Partner mit 53 Notrufzentralen. Über 77 Millionen Endverbraucher können auf die Dienstleistungen der Assistenzen der International Assistance Group zugreifen. Pro Jahr werden rund 2,1 Mio Pannen und Abschleppdienstleistungen durch International Assistance Group-Partner organisiert; 630.000 durch die zehn lokalen Notrufzentralen in Europa.



Sonnenbergstr. 5a  
38723 Seesen  
Tel.: 05381/492576  
Fax: 05381/490977

- Autotransporter für bis zu 2 Fahrzeuge  
- Komplettlösungen mit Anhänger  
- Planenaufbauten  
- Anhänger aller Art

[www.blyss.de](http://www.blyss.de)



ab 2.990,00€  
Autotransporter - Aufbau für 2 PKW oder 1 Transporter für Fahrgestelle mit einem Radstand von ca. 4.000 mm und einem GG bis 4.500 kg

Preise zzgl. MwSt.



Neue Autotransporter Indianapolis 3500 kg GG, 2100 kg NL, 800x200cm 3.990,-€



Autotransporter - Komplettlösungen für bis zu 4 Fahrzeuge MAUTFREI



Neue Autotransporter Atlas II 3000 kg GG, 2100 kg NL, 600x220x200cm 3.500,-€



Autotransporter - Aufbau für 2 PKW oder 1 Transporter bis zu einem GG von 12.000 kg ab 10.900,-€



Neue Autotransporter Pionier 2700 kg GG, 2100 kg NL, 400x200cm 2.100,-€



Autotransporter - Aufbau für 2 PKW oder 1 Transporter bis zu einem GG von 7.500 kg ab 9.900,-€



Neue Autotransporter Maylon 3000 kg GG, 2150 kg NL, 430x200cm 2.490,-€



Autotransporter - Aufbau, Einzelplateau für Fahrgestelle mit einem GG bis 12.000 kg ab 6.500,-€



Neue Autotransporter Lenka 3000 kg GG, 2100 kg NL, 500x200x200cm ab 3.980,-€