



Herzlich Willkommen



Vom Boden in die Luft

Pressekonferenz zur Lancierung der TCS Ambulance – Kloten, 15.11.2011
Bruno Ehrler – Generaldirektor

Es gilt das gesprochene Wort.



Der TCS hebt ab



1. Der TCS ist für die Zukunft aufgestellt
2. Die Assistance ist das Standbein des TCS
3. Ziele des TCS in der Personenassistance
4. Die Mitglieder schätzen das persönliche Engagement des TCS



Der TCS ist für die Zukunft aufgestellt



Der TCS ist für die Zukunft aufgestellt

- 2009/2010 wurden Restrukturierungen, Portefeuillebereinigungen und Kostensenkungen realisiert.
- Der TCS konnte so netto circa CHF 20 Mio. einsparen.
- Nach der Umstrukturierung von 2009 sind bereits im 2010 circa 120 neue Arbeitsplätze für den strategischen Aufbau geschaffen worden.
- Die Mittel für den Aufbau stehen zur Verfügung.
- Gleichzeitig wurden die Mitgliederbeiträge des TCS seit 8 Jahren nicht mehr erhöht.





Der TCS investiert in die Zukunft

Projekt

Beschreibung

1	Einsatz	►	— Modernisierung technischer Systeme der Patrouille
2	Personenassistance	►	— Aufbau eigenes medizinisches Team ETI-Med — Gründung AAA — Investition in Infrastruktur
3	CIC / CRM	►	— Aufbau Customer Interaction Center (24/7) – ca. 1 Mio. Anrufe pro Jahr — Neues integriertes CRM-System «Salesforce»
4	Produkte	►	— Neukonzeption der Mitgliedschaft — Entwicklung neuer Dienstleistungen, häufigere Kontakte mit dem Mitglied



Der neue Markenauftritt unterstreicht den Aufbruch in die Zukunft

Diese Karte bringt
Sie **1 Jahr lang**
unbeschwert weiter.

Mit dem grössten Mobilitätsclub der Schweiz
sind Sie 365 Tage sorglos unterwegs.



Der neue Markenauftritt unterstreicht den Aufbruch in die Zukunft

TCS Schweiz AG
 Paradeplatz 11, Postfach 233
 8001 Zürich, Schweiz
 Telefon 0800 140 140
 www.pannenhilfe.ch

Hier:
 Manuel Mustermann
 Mustermannstrasse 11
 1111 Mustertingen

Vertrieb, 00. Monat 2011

Im Notfall immer für Sie da: der TCS

Sehr geehrter Herr Mustermann

Der Sommer geht langsam zur Neige und der Herbst steht vor der Tür. Dann erreichen uns erfahrungsgemäss die meisten Pannennotrufe. Churn, Kälte, Nässe und Nebel stellen an Fahrer und Fahrzeug grosse Anforderungen. Sind Sie darauf vorbereitet? Mit dem TCS, der Nr. 1 der Schweizer Pannenhilfe, fahren Sie sicher durch die kalte Jahreszeit. Im Notfall sind unsere erfahrenen Patrouillen für Sie da und sorgen dafür, dass Sie Ihr Ziel sicher erreichen.

Wenden Sie jetzt TCS Mitglied. Mit unserem Einlegeangebot für nur CHF 39,- garantieren Sie volle Deckung bis Ende Jahr*! Mit dem Schutz des TCS kann die Pannensaison kommen. Ein beruhigendes Gefühl, auf das Sie sich verlassen können.

Freundliche Grüsse

Manuel Mustermann
 Bruno Ehrler
 Generaldirektor

Ulfried Krumm
 Direktor Marketing
 & Vertrieb

PS: Mit Ihrer TCS Notfallkarte für Ihr Portemonnaie haben Sie alle wichtigen Nummern stets zur Hand.

Ihr Geschenk!

Notfallkarte

Notruf 117	Service 144
Reparatur 118	Notruf 112
Notruf 0800 140 140	

Namen ablesen und im Portemonnaie aufbewahren

Ihr Geschenk:
 1 Jahr
 TCS Verkehrs-
 rechtsschutz

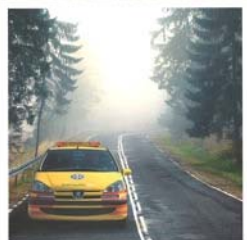
Sicher durch den Winter mit der TCS Mitgliedschaft

Patrouille TCS: die Nr. 1 der Schweizer Pannenhilfe

1

Rund um die Uhr
 24 Stunden
 365 Tage

Die häufigsten Pannensachen
 - Defekte Reifen
 - Leichte Unfälle
 - Schlechte Sicht
 - Nebel
 - Kälte
 - Nässe
 - Churn



Patrouille TCS: die Nr. 1 der Schweizer Pannenhilfe

Viele Pannensachen sind auf Mittelklasseautos anwendbar. Mit dem TCS sind Sie immer geschützt. In der Schweiz sind wir die Nr. 1 der Schweizer Pannenhilfe.

Die häufigsten Pannensachen

Defekte Reifen	Leichte Unfälle	Schlechte Sicht	Nebel	Kälte	Nässe	Churn
----------------	-----------------	-----------------	-------	-------	-------	-------

Die TCS Pannenzahl 2010

550 000	60%
300 000	22.2%
220	86%
35 Min.	2217

Erstklassige Pannenhilfe
 Kompetenz und Engagement
 TCS Mitglieder berichten



Markenbotschafter Marco Rima



**Der
Botschafter**





Die Assistance ist das Standbein des TCS



Die Assistance ist das Standbein des TCS

- Der TCS bietet seit über 50 Jahren den ETI Schutzbrief an.
- Über 700'000 TCS-Mitglieder sind ETI-Schutzbriefinhaber.
- Der TCS bearbeitet pro Jahr über 23'000 ETI-Dossiers (Hilfeleistungen).
- Der TCS führt pro Jahr über 2'000 medizinische Abklärungen durch.
- Der TCS organisiert rund 800 Patienten-Transporte pro Jahr.





eti tcs
assistance

Die Ziele des TCS in der Personenassistance



Die Ziele des TCS in der Personenassistance



- Der TCS will in der Personenassistance (wie in der Fahrzeugassistance) für seine Mitglieder jederzeit spürbar und sichtbar sein.
- Deshalb baut der TCS die individuelle Betreuung der ETI-Schutzbrief-Inhaber weiter aus und bietet jetzt alle Leistungen aus einer Hand.
- Mit dem umfassenden Engagement in der medizinischen Hilfe bildet der TCS ein zweites Standbein in der Assistance.



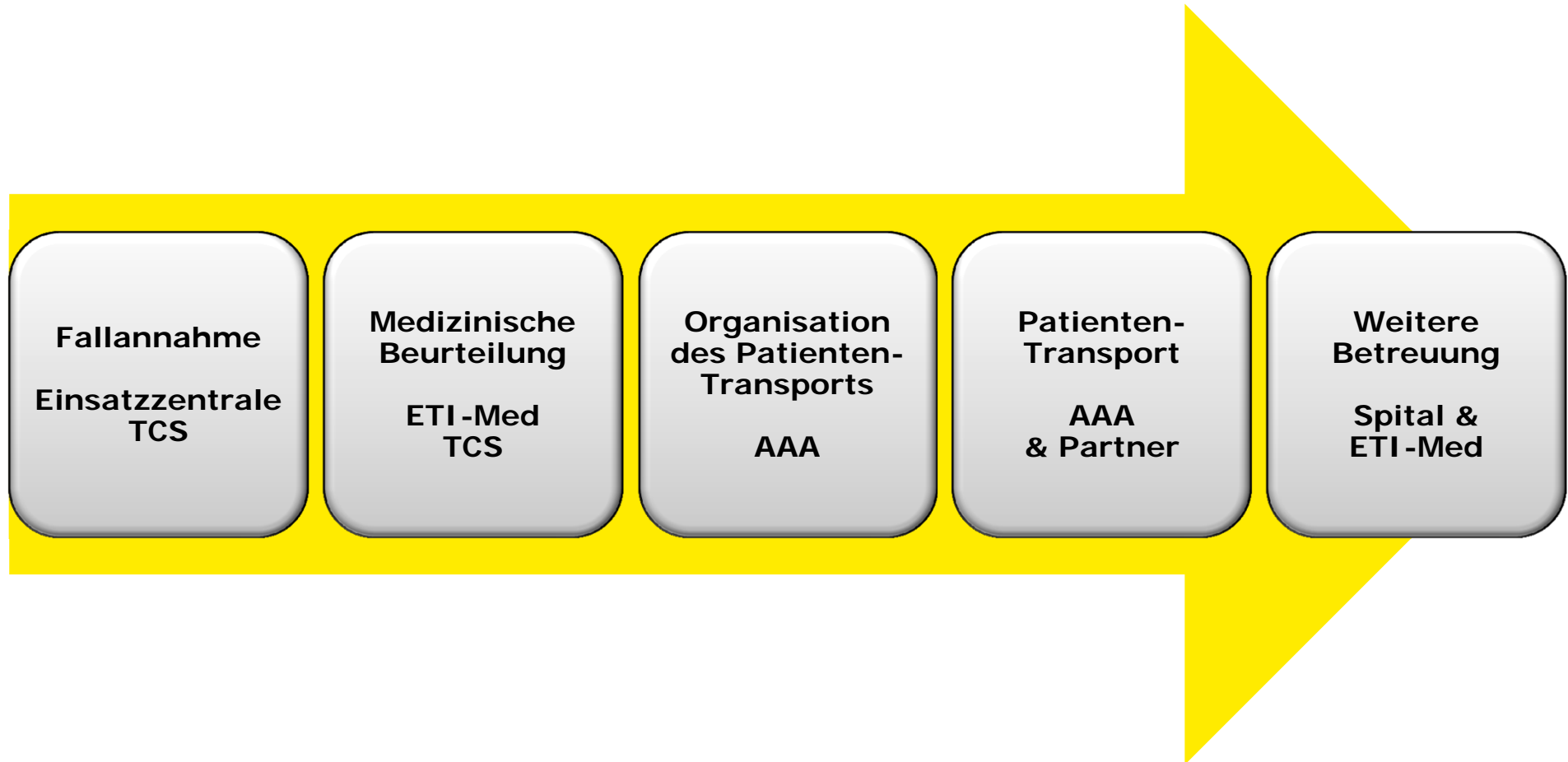
Das Engagement des TCS in der Personenassistance



- Ende 2010 hat der TCS mit einem Ärzteteam die notwendige Kompetenz aufgebaut, um sämtliche medizinische Abklärungen für die Mitglieder selbst vorzunehmen (ETI-Med-Team).
- Anfang 2011 gründeten die Lions Air Group und der TCS die Alpine Air Ambulance AG (AAA), welche sämtliche Patienten-Transporte für den TCS organisiert.
- Über die Beteiligung an AAA verfügt der TCS jetzt über die nötige Infrastruktur – beginnend mit 2 Helikoptern und 2 Ambulanzen – und nutzt das nationale und internationale Partner-Netzwerk.



Medizinischen Assistance aus einer Hand





Organisation der Hilfeleistungen

Arbeitsteilung zwischen TCS und AAA

TCS Einsatzzentrale Genf

Einsatzzentrale

TCS ETI-Med



Chief Medical Officer

Medizinische Abklärung in 9 Sprachen
(Frz, D, CH-D, Ital, Eng, Span, Türk,
Rus, Arab)

Entscheid über Transportmodus



Care Team GE (fr und it Fälle)

Medizinisches Team für einfache Fälle,
ICU, pediatric Fälle, neo nat Fälle

Weitere Assistance- Leistungen



Alpine Air Ambulance Zürich

Operation Center



Operation Management

- Organisiert den Patienten-Transport
- Enge Abstimmung mit ETI-Med
- Koordination mit anderen Assistance- /
Versicherungsanbietern
- Track and Trace



Care Team

- einfache Fälle
- ICU Fälle
- Pediatric Fälle
- Neo nat Fälle

Weitere Partner

z.B.: **reg+**



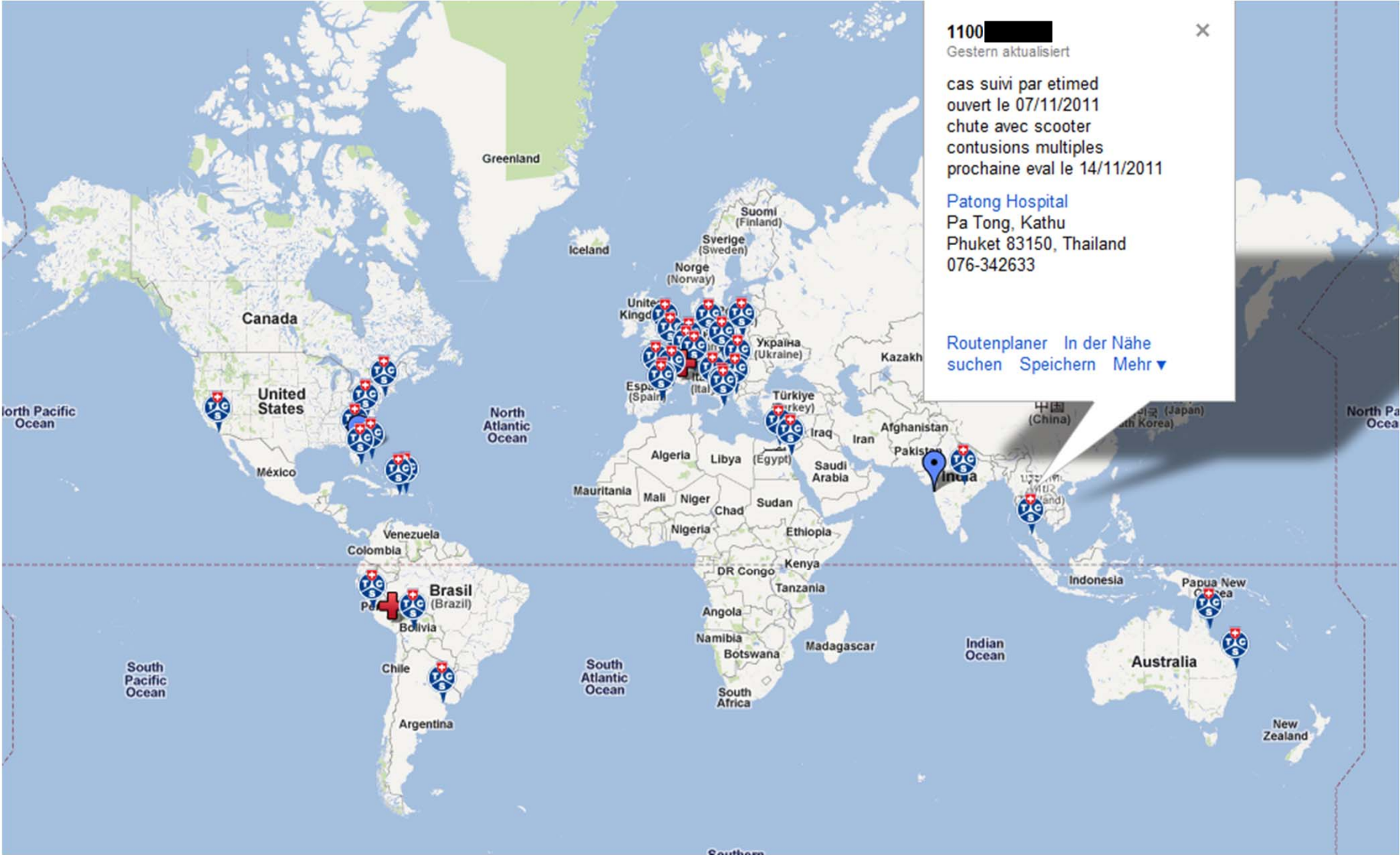


Einsatzplanung durch ETI-Med





Einsatzplanung durch ETI-Med





Der TCS profitiert von seinem internationalen Partner-Netzwerk





Die Mitglieder schätzen das persönliche Engagement des TCS



Vorteile für die TCS-Mitglieder



- ETI-Med-Team ermöglicht persönliche Betreuung der Mitglieder und bei Bedarf auch Begleitung von Patienten durch ETI-Ärzte.
- Der TCS kann im Interesse seiner Mitglieder mehr Flüge zu geringeren Kosten bei gleicher und höherer Qualität durchführen.
- Dank der Organisation über AAA kann für jeden spezifischen Fall das optimale Transportmittel zur Verfügung gestellt werden (inkl. A320 Ambulanzflugzeug für Massenevakuierungen).
- Die Koordination der Flüge mit den internationalen TCS-Partnern erlaubt häufig eine schnelle und unbürokratische Rückführung.



Der TCS erweitert sein dichtes Leistungsnetz um 2 Standorte

24
Sektionen

7 Assista
Rechts-
dienste

31
Kontaktstellen

37
Camping-
plätze

2
Hotels

15
Fahrtrainings-
pisten

31
Kurslokale
2-Phasenausbildung
(2. Tag)

4 Kursorte
"Eis&Schnee"

18 Technische
Zentren

5
Standorte



Stand: 15.11.2011



Der TCS erweitert sein dichtes Leistungsnetz um 2 Standorte





Der TCS engagiert sich für seine Mitglieder



- Seit dem Start im Januar 2011 hat das ETI-Med-Team bereits rund 8'000 Telefonate entgegen genommen.
- Rund 2'000 medizinische Abklärungen wurden durchgeführt.
- Für rund 650 Personen wurde eine Rückführung organisiert.
- Die Ergebnisse sind sowohl hinsichtlich der gewonnenen Nähe zu den Mitgliedern als auch der Kostenentwicklung sehr zufriedenstellend.
- Eine Umfrage bei den Mitgliedern hat ergeben, dass diese das persönliche Engagement des TCS sehr schätzen.



Herzlichen Dank