



## Fragen und Antworten zur Medienmitteilung

### „Historische Vereinbarung zwischen TCS und PSA Peugeot Citroën in der Schweiz“

#### 1. Was verbirgt sich hinter dem lokalisierten Notruf?

Ursprünglich handelt es sich um ein Projekt der Europäischen Kommission, das darauf abzielt, einen lokalisierten Notruf allgemein zu verbreiten, um so in Europa pro Jahr etwa 2'500 Menschenleben zu retten. Es handelt sich konkret um eine Telefonverbindung, die automatisch oder manuell zwischen einem Fahrzeug und den zuständigen öffentlichen Rettungsdiensten aufgebaut wird. Mit diesem Anruf werden verschiedene Daten über die Positionierung des Fahrzeugs (GPS) sowie technische Daten übermittelt (beispielsweise, ob der Airbag ausgelöst wurde).

Im Falle von PSA Peugeot Citroën basiert der lokalisierte Notruf auf innovativen, jedoch bereits bewährten technischen Lösungen (GSM, SMS, GPS). Für die öffentlichen Rettungsdienste wird dadurch keine kostspielige Weiterentwicklung erforderlich, denn das System lässt sich an die verschiedenen auf dem Markt vorhandenen Standards anpassen. Jedes Land hat nämlich seine eigene Organisation, was die Rettung von Verletzten angeht. Diesen Rettungsdiensten bringt die Notruflösung von PSA Peugeot Citroën die Filterung der Anrufe (den Rettungsdiensten werden ausschliesslich die bestätigten Unfälle gemeldet), die Qualifizierung der Anrufe (es werden vorverarbeitete Pakete mit allen erforderlichen Daten übermittelt) und die Verwaltung der Sprache bei Anrufen aus Fahrzeugen, die im Ausland unterwegs sind.

#### 2. Was verbirgt sich hinter der lokalisierten Pannenhilfe?

Es handelt sich dabei um einen herkömmlichen Pannenhilferuf, dessen Verarbeitung durch die Bereitstellung der robusten und leistungsstarken technischen Lösungen, die für den lokalisierten Notruf zum Einsatz kommen, automatisiert, erweitert und beschleunigt wird. Das Fahrzeug kann insbesondere einen automatischen Bericht der Warnanzeigen senden, um die Ferndiagnose zu unterstützen und die Problemlösung zu verbessern.

#### 3. Führt der TCS selbst Rettungseinsätze durch?

Nein. Die Aufgabe, „sich um die Verletzten auf öffentlichen Strassen zu kümmern“, obliegt ausschliesslich der örtlichen Verwaltung jedes Kantons.

#### 4. Werden die Anrufe von anderen Fahrzeugen der Marken Peugeot und Citroën, die in der Schweiz unterwegs sind, ebenfalls vom TCS verarbeitet?

Nicht unbedingt. Jeder Peugeot oder Citroën, der Anspruch auf den Service hat, ruft stets die Einsatzzentrale seines Ursprungslandes an. Auf diese Weise wird der Kunde in seiner Sprache und entsprechend seinen Vertragsbedingungen, die für ihn und sein Fahrzeug gelten, bedient. Müssen dagegen bei einem Unfall im Ausland die Rettungsdienste alarmiert werden, so kann dies nur durch die lokale Einsatzzentrale erfolgen, die den lokalen öffentlichen Rettungsdiensten bekannt ist und welche eine entsprechende Zulassung besitzt. Wenn also beispielsweise das Fahrzeug eines spanischen Kunden in der Schweiz einen Unfall hat, so führt dieser Kunde ein Telefongespräch mit der Notrufzentrale von PSA Peugeot Citroën in Madrid, während die Alarmierung der schweizerischen öffentlichen Rettungsdienste durch den TCS erfolgt. Die Verbindung der beiden Anrufzentralen sowie der automatische Informationsaustausch zwischen ihnen – wobei die mündliche Übersetzung umgangen wird, um keine Zeit zu verlieren –, wird von der Telematiktelematik von PSA Peugeot Citroën sowie von den Informatikanwendungen jedes der beteiligten Partner sichergestellt, u. a. des TCS.

**5. Sind entsprechend ausgerüstete schweizerische Fahrzeuge auch im Ausland aktiv?**

Ja, überall, wo sie in Europa unterwegs sind. Diese Fahrzeuge rufen also stets den TCS an, um die Situationsdiagnose durchzuführen. Die Alarmierung der Rettungsdienste des Landes, in dem sich der Unfall ereignet hat, wird jedoch von der lokalen Einsatzzentrale (falls vorhanden) sichergestellt: Dies ist derzeit in 9 weiteren Ländern in Europa der Fall. PSA beschäftigt sich ständig mit der Erweiterung dieses Gebiets – Grossbritannien bildet den nächsten Schritt –, wobei man sich das Ziel gesetzt hat, das gesamte Gebiet des erweiterten Europas abzudecken (30 Länder).

**6. Welche Fahrzeuge können diesen Service aktivieren?**

Diejenigen Neu- oder Occasionsfahrzeuge der Marken Peugeot und Citroën, die mit einem Telematikgerät ausgerüstet sind, das geeignet und entsprechend konfiguriert ist, damit es korrekt funktioniert. (Einfach in einer Verkaufsstelle nach den entsprechenden Geräten und den jeweiligen Funktionsbedingungen fragen).

**7. Bringt dieser Service Zusatzkosten für den Fahrer mit sich?**

Ja und nein. Der Kunde muss über ein Fahrzeug verfügen, das mit einem entsprechenden Gerät ausgerüstet ist, wobei es sich um eine Sonderausstattung handeln kann (somit handelt es sich um Zusatzkosten beim Fahrzeugkauf). Ferner benötigen manche älteren Geräte zur Inanspruchnahme des Service eine SIM-Karte, die der Kunde besorgen muss (es fallen also auch hier Kosten an). Allerdings kann der Kunde über diese Karte auch seine Telefongespräche führen, sodass sie nicht nur für diesen Service dient). Sobald jedoch das Gerät vorhanden und betriebsbereit ist, ist der Service kostenlos. Der Service wird dem Nutzer des Fahrzeugs geliefert und ist während der gesamten Lebensdauer des Fahrzeugs verfügbar.

**8. Funktioniert das System auch ohne GPS- oder GSM-Netz (z. B. im Tunnel)?**

Ja. Im Fahrzeug sind zusätzliche Vorrichtungen eingebaut, um die von den Strassen ausgesendeten Signale zu interpretieren und daraus die gefahrene Route abzuleiten, wenn das GPS-Signal verloren geht, beispielsweise in einem Tunnel. Dies stellt die zuverlässige Ortung des Fahrzeugs natürlich nur auf kurzen Strecken sicher, reicht in der Praxis jedoch aus, damit das Fahrzeug jederzeit lokalisierbar bleibt. Was das GSM angeht, so kann der Service natürlich nicht funktionieren, wenn kein Netz vorhanden ist. In Europa sind jedoch zahlreiche Strassentunnel durch GSM abgedeckt, und die von PSA Peugeot Citroën eingesetzten technischen Lösungen garantieren zumindest die Übermittlung der Fahrzeugdaten lange nach Verlust des Signals. Dies reicht aus, um die Sprachverbindung herzustellen. Auf diese Weise sind also zumindest die Lokalisierung und die Identifizierung des Fahrzeugs, aber auch der gewünschte Service (Notruf oder Pannenhilfe) und die Art der Aktivierung (manuell oder automatisch) fast immer verfügbar.

**9. Welchen Unterschied gibt es zwischen dem herkömmlichen Assistance-Service, der derzeit mit Peugeot/Citroën besteht, und dem neuen Telematikservice?**

Beim herkömmlichen Service verfügt der Mitarbeiter am Telefon in der Anrufzentrale des TCS über keine direkten Informationen. Er muss den Kunden befragen, um die Fahrgestellnummer des Fahrzeugs, den genauen Standort, die sichtbaren technischen Elemente am Fahrzeug usw. in Erfahrung zu bringen. Dabei gelingt dem Kunden nicht ohne weiteres, diese Angaben zu machen. Manchmal kann er es überhaupt nicht, weil er nicht weiss, wo er sich gerade befindet. Ausserdem funktioniert der herkömmliche Service nur bei Anruf des Fahrers, und es gibt keine automatische Anruffunktion im Falle eines Aufpralls.