



Comunicato stampa

Veicolo in panne? L'assistenza stradale del TCS è ora online

Vernier, 11 maggio 2022. Il servizio di assistenza stradale del Touring Club Svizzero è ora accessibile al 100% online. I soci del TCS hanno infatti la possibilità di segnalare le panne inserendo i dati necessari su una piattaforma digitale semplice e veloce. Un'altra novità è la possibilità di segnalare un guasto e richiedere un intervento su appuntamento.

Nell'intento di migliorare costantemente le prestazioni offerte ai propri soci, il TCS mette loro a disposizione un servizio online, grazie al quale possono segnalare una panne o la necessità di un intervento. Attraverso un modulo web interattivo, accessibile per mezzo dell'applicazione, del sito internet o selezionando questa opzione con una chiamata al numero di soccorso del TCS, il socio può fornire determinate informazioni preziose per il personale tecnico. Una volta che il problema è stato riconosciuto, il socio riceverà la conferma che il guasto è stato registrato, con l'indicazione del tempo di attesa stimato. Se necessario, il socio sarà contattato telefonicamente per eventuali chiarimenti.

Numerosi vantaggi

Questo nuovo sistema permette di ridurre i tempi d'attesa al telefono. Inoltre, sarà possibile localizzare in modo preciso il luogo in cui si trova il veicolo in panne, tenuto conto del fatto che, spesso, le persone in difficoltà non conoscono esattamente la loro posizione. Per i pattugliatori è così possibile recarsi più rapidamente sul posto, evitando tragitti inutili. Registrando elettronicamente i dati personali non sarà più necessario, per esempio, dettare nomi insoliti. Inoltre, si potranno fornire spiegazioni sul tipo di guasto o di incidente, permettendo ai pattugliatori di determinare meglio l'intervento previsto. L'obiettivo è di accelerare il processo, ridurre il tempo di attesa per il socio bloccato sulla strada e garantire un servizio clienti efficiente e soddisfacente. Per coloro che avessero poca dimestichezza con l'informatica, resta comunque sempre disponibile l'hotline telefonica.

Una novità molto apprezzata di questo servizio è la possibilità per il socio del TCS di chiedere un intervento su appuntamento. In questo modo, per esempio, se qualcuno constata un guasto al suo veicolo il mattino, al momento di recarsi al lavoro, piuttosto che restare bloccato a casa, aspettando l'arrivo della pattuglia, può raggiungere il posto di lavoro con i trasporti pubblici e fissare un appuntamento per la sera. La pattuglia si recherà a casa del socio all'ora prestabilita per riparare il veicolo. Durante la fase sperimentale, quasi un quinto dei partecipanti ha approfittato di questa possibilità.

Fase sperimentale positiva

Una fase sperimentale, durante la quale sono stati trattati circa 700 sinistri tra febbraio e dicembre 2021, ha permesso di mettere a punto questo nuovo servizio e di verificarne il funzionamento e l'efficacia. I riscontri degli utenti sono stati complessivamente molto positivi, tanto che non è stato registrato alcun commento negativo. Nel caso in cui si richiami per una delucidazione, la durata della chiamata, dopo la registrazione elettronica, è più breve di circa il 40% rispetto alle normali chiamate che giungono alla centrale d'allarme. Inoltre, il nuovo sistema facilita anche l'accesso alle persone con problemi di udito. Il 15% dei soci fa già uso regolare di questo nuovo servizio.

Contatto: Massimo Gonnella, portavoce del TCS, 058 827 27 26, 076 367 25 33, massimo.gonnella@tcs.ch, www.presetcs.ch, www.flickr.com

Touring Club Svizzero – sempre al mio fianco

Club leader in Svizzera della mobilità | fondato nel 1896 | 23 Sezioni in tutta la Svizzera | oltre 1.5 mio di soci | 1'700 collaboratori | 198 pattugliatori | 340'000 interventi per panne | 82% degli automobilisti soccorsi riprendono il viaggio | 60'000 interventi di assistenza della centrale ETI | 21 centri tecnici | 143'000 controlli tecnici di veicoli | 15 centri di guida | 8 sedi di protezione giuridica | 40'000 casi giuridici e oltre 9'000 consulenze giuridiche telefoniche | 29 campeggi con 782'000 pernottamenti turistici | distribuzione di 152'000 pettorine riflettenti Triki.