

ROLAND Assistance: Seit 25 Jahren starker Partner von DKV Euro Service



ROLAND Hauptgebäude

© ROLAND-Gruppe

• **ROLAND Assistance bietet alle Leistungen aus einer Hand, vom Pannennotruf über Zahlungsfreigaben bis hin zu Kartensperrungen.** • **In Zukunft will ROLAND Assistance gemeinsam mit DKV die Prozesse weiter digitalisieren sowie Versicherungsprodukte für DKV-Kunden anbieten.**

ROLAND Assistance arbeitet bereits seit Mai 1992 mit DKV Euro Service, Europas größtem Anbieter für Tankkarten, zusammen. Damit feiert die Kooperation in diesem Monat ihr 25-jähriges Bestehen – im wechselhaften Assistance-Umfeld besonders erfreulich. Mit Services für Kunden aus dem Speditionsgewerbe bietet ROLAND Assistance eine Rundum-Betreuung bei Pannen und Unfällen und sichert so jederzeit die Mobilität der Fahrer.

Alle Leistungen aus einer Hand

Ob Pannenhilfe, Bergung oder Service-Leistungen rund um Tanken, Reparaturen und Maut: ROLAND Assistance betreut als Kommunikationscenter DKV-Kunden, und das rund um die Uhr. Auch die Organisation von Sicherheits-Leistungen in Notfällen ist im Service für DKV CARD-Nutzer inbegriffen. Dabei bietet ROLAND Assistance alles aus einer Hand – von der Annahme des Anrufs über die Limitprüfung bis hin zur Regulierung und Abrechnung der Fälle. Spezialisierte und qualitätsgeprüfte Partner erbringen die Leistungen vor Ort.

„Unser Alleinstellungsmerkmal sind unter anderem unsere Spezialisierung im LKW-Segment und die Kompetenz unserer Mitarbeiter, sowohl technisch als auch sprachlich. Wir bieten Services in fast allen europäischen Sprachen an und setzen im Erstkontakt am Telefon Kfz-Techniker ein“, erläutert Frank Feist, Hauptgeschäftsführer von ROLAND Assistance. „In Verbindung mit 25 Jahren Erfahrung bieten wir den DKV-Kunden Mehrwerte wie kein zweiter Anbieter im Markt.“

„Vor 25 Jahren haben wir in Kooperation mit ROLAND Assistance den DKV Pannennotruf gegründet und ihn über die Jahre zu einem leistungsstarken 24-Stunden-Kundenservice ausgebaut“, sagt Dr. Alexander Hufnagl, Geschäftsführer von DKV Euro Service. „Inzwischen können unsere Kunden jeden Service, den sie im Kontext einer Panne benötigen, über die DKV Notrufzentrale abwickeln. Neben Pannenhilfe, Reparaturen und Kartensperrungen bei Verlust oder Diebstahl umfasst das Portfolio viele weitere Services. Wir sind stolz auf diese Entwicklung und darauf, dass wir unser Angebot gemeinsam immer wieder aufs Neue erfolgreich den Bedürfnissen unserer Kunden angepasst und weiterentwickelt haben.“

Geschäft stetig ausgebaut

ROLAND Assistance baute das Geschäft mit DKV Euro Service seit 1992 stetig aus. Von Anfang an betreute das Kölner Unternehmen die gebührenfreie Pannennotrufnummer, über die DKV-Kunden bei Bedarf Zugang zu TÜV-geprüften Pannemobilen erhalten. 1998 folgte der sogenannte Freigabeservice: ROLAND Assistance bestätigt dabei dem jeweiligen Dienstleister die Kostenübernahme. Dieser Prozess wurde bereits 2009 auf ein Online-Freigabesystem umgestellt. Seit 2010 können DKV-Kunden ihre Karte zudem bei Verlust oder Diebstahl in allen Sprachen sperren lassen.

„In den kommenden Jahren werden wir die Prozesse für DKV weiter digitalisieren“, kündigt Frank Feist an. „Außerdem sind eigene Schutzbriefe und Versicherungsprodukte für DKV-Kunden geplant.“

Pressekontakt:

Dr. Jan Vaterrodt
Telefon: 0221 / 8277 - 1590
Fax: 0221 / 8277 - 17 - 1590
E-Mail: presse@roland-gruppe.de

Unternehmen

ROLAND Assistance GmbH
Deutz - Kalker Straße 46
50679 Köln

Über ROLAND Assistance GmbH

ROLAND Assistance wurde 1988 von ROLAND Rechtsschutz gegründet und ist heute einer der führenden Assistance-Dienstleister in Deutschland. Als Beteiligungsgesellschaften haben neben ROLAND Rechtsschutz auch DEVK, Signal Iduna, Mecklenburgische, Swiss Re sowie VHV Anteile an ROLAND Assistance. Die Gesellschaft beschäftigt, inklusive ihrer Tochtergesellschaften, mehr als 600 Mitarbeiter. Diese sprechen über 25 Sprachen und arbeiten mit einem weltweiten Netzwerk von Service-Partnern zusammen. Mehr als 160 internationale Auftraggeber mit über 30 Millionen Kunden aus unterschiedlichen Wirtschaftszweigen setzen derzeit auf die B2B-Dienstleistungskonzepte des Unternehmens. ROLAND Assistance bietet die Übernahme von Geschäftsprozessen für die Automobil- und Versicherungswirtschaft: Mobilitätsdienstleistungen, Schadenmanagement und Kunden-Service. Im Verbund mit dem internationalen Assistance-

Netzwerk Astrum Assistance Alliance ist ROLAND Assistance in der Lage, den Kunden der Auftraggeber an jedem Ort der Welt an 24 Stunden pro Tag kompetent zu unterstützen.