

DIE ERFOLGREICHE BILANZ EINER KOOPERATION: ÜBERGABE DES 1.000STEN APLICOM-FAHRZEUGTERMINALS AN DEN ADAC

Mit seinen rund 14 Millionen Mitgliedern ist der ADAC nicht nur der größte Automobilclub in Europa, sondern auch Vorreiter auf dem Gebiet der Verkehrstelematik. Bereits 1983 setzte der deutsche Automobilclub mit der Ausschreibung für ein Sprech- und Datenfunksystem (BOTE) als einer der ersten Anbieter auf moderne Informations- und Datenkommunikationstechnologie im Bereich der Pannenhilfe. Zu den Ausrüstern und langjährigen Partnern des ADAC gehört die finnische Firma Aplicom. Als einer der führenden Hersteller von Bordcomputern und Fahrzeugterminals war Aplicom eines der ersten Unternehmen in Europa, das 1990 mit der Entwicklung und Produktion von Hardware für die mobile Datenkommunikation in Fahrzeugen starteten.

In Zusammenarbeit mit dem Systempartner Kratzer wurde 1995, als das Thema Telematik in Deutschland noch in den Anfängen steckte, der erste Aplicom-Bordcomputer in ein ADAC-Straßenwachtfahrzeug eingebaut. Die Grundlage bildete dabei die Einführung des mobilen Datenfunksystems "MODACOM" der Deutschen Telekom (DeTe-Mobil) im Jahr 1991, welches eine schnelle, sichere und flächendeckende mobile Datenkommunikation ermöglichte. Mit den wachsenden Anforderungen an die "Gelben Engel", die jährlich rund 3,5 Millionen Pannenhilfeleistungen leisten, stiegen auch die technischen Anforderungen im Hinblick auf die Steuerung der Fahrzeugflotte. Bis Ende 2000 wurden alle Straßenwachtfahrzeuge mit GPS-Technik (Global Positioning System) zur Satellitenortung ausgerüstet. Damit verfügt der deutsche Automobilclub über eine der größten satellitengesteuerten Fahrzeugflotten Europas.



Schnelle Hilfe in einem Europa ohne Grenzen

Mit der Übergabe des 1.000sten Aplicom-Fahrzeugterminals an den ADAC im Oktober dieses Jahres feiert man nicht nur gemeinsam den Erfolg einer langjährigen Kooperation. Durch ihr Engagement im Bereich der Verkehrstelematik, so sind sich beide einig, wurde auch ein wichtiger Beitrag für eine schnellere und sichere Pannenhilfe auf deutschen Straßen geleistet. "Wir sind stolz, in Deutschland mit zu den Vorreitern im Bereich der mobilen Datenkommunikation zu gehören. Gemeinsam mit dem ADAC sind wir einen wichtigen Schritt nach vorne gekommen. Die neue Herausforderung liegt nun in der Zusammenarbeit bei der Lösung von Verkehrsproblemen auf den Straßen eines vereinten Europas. Diese gemeinsam mit unseren deutschen und europäischen Partnern zu entwickeln ist unser vorrangiges Ziel", erläutert Lasse Paakkola von Aplicom die Aufgaben und Ziele seines Unternehmens für die Zukunft. So rüstete Aplicom nach dem Vorbild des ADAC, beispielsweise auch die Fahrzeugflotten der Automobilclubs in Österreich (ÖAMTC), der Schweiz (TCS) und der Niederlande (ANWB) mit moderner Kommunikationstechnologie aus.

“Gelben Engel” setzen auf professionelle IT-Lösung von Aplicom

Die Aufnahme von Notrufen und die Steuerung der ADAC-Fahrzeuge erfolgt über die sechs Leitzentralen in Landsberg/Lech (bei München), Groß-Gerau, Hamburg, Genshagen (bei Berlin), Magdeburg und Dormagen (bei Köln). Bundesweit über die einheitliche Rufnummer 0180 2- 22 22 22 (bei Mobilfunk ohne Vorwahl) sowie über die Notrufsäulen an den Autobahnen sind die “gelben Engel“ rund um die Uhr erreichbar. Per Knopfdruck können Autofahrer auch mit speziell eingebauten Telematik-Geräten Hilfe anfordern. Zusätzlich zu dem Pannen-Notruf wird dabei die über GPS errechnete Fahrzeugposition an die regionale Leitzentrale übermittelt. Dort wird der Anruf von einem Mitarbeiter im Call-Center aufgenommen, die Daten in den Computer eingegeben und an den Disponenten weitergeleitet, der den Einsatz der Straßenwachtfahrzeuge koordiniert.

Über das GPS-Satellitenortungssystem, mit dem alle 1.690 clubeigenen Fahrzeuge ausgestattet sind, erhält der Disponent am Computerbildschirm auf einer digitalisierten Landkarte einen genauen Überblick, welches der Straßenwacht-fahrzeuge den Einsatzort am schnellsten erreichen kann. Per Tastendruck wird ein Auftrag ausgewählt und automatisch über das drahtlose Modacom-Datennetz an den jeweiligen Fahrer geschickt. Die rund 1.000 Straßenwacht-Fahrzeuge des ADAC, die mit einem Fahrzeugterminal von Aplicom ausgerüstet sind, verfügen über einen Bordrechner (ICA 2004), ein Display (DT 3000) und eine Handtastatur (KP3). Im Bordrechner werden die Informationen abgespeichert und auf dem Terminaldisplay angezeigt. Ebenso werden Meldungen zum Dienststatus (z.B. Dienstbeginn, Pause, Pausen- und Dienstende) per Datenfunk an die Leitzentrale übermittelt. Der Fahrer bestätigt den Erhalt der Mitteilung sowie die Beendigung seines Einsatzes wiederum nur durch einen Tastendruck.

ADAC durch mobile Datenkommunikation noch effizienter

Die Vorteile der mobilen Datenübertragung gegenüber der Sprachübermittlung per Funk liegen auf der Hand. Durch die einmalige Dateneingabe wurde nicht nur die Routinearbeit, sondern auch die Fehlerquote bei der Auftragserteilung deutlich gesenkt. In Verbindung mit dem GPS-Ortungssystem konnte der Einsatz der Fahrzeuge effizienter gestaltet und der Einsatzdienstplan der Fahrer optimiert werden. Dies führte insgesamt zu einer Produktivitätsverbesserung von rund 13 Prozent bei der Bearbeitung von Notfällen. So wurde vor allem die Wartezeit für die Hilfesuchenden deutlich reduziert. Bei 60% aller Einsätze lag diese bei unter einer Stunde und die durchschnittliche Wartezeit pro Notfall sank damit im Durchschnitt auf 39 Minuten.

Bei den Pannenhelfern wurde die anfängliche Furcht vor der neuen Technologie durch intensive Einführungskurse und regelmäßige Schulungen abgebaut. Anfängliche Befürchtungen der Fahrer vor einer totalen Überwachung waren nur in der Startphase zu beobachten. Letztendlich stellte sich auch hier eine größere Zufriedenheit durch den Wegfall von Fehlfahrten ein, verbunden mit dem Gefühl, noch schneller und umfassender helfen zu können.

