



# SOS Insights

**Kør selv-ferie og assistance i udlandet**

**Sommer 2018**

# Kør selv-ferie og assistance i udlandet

Sommerhøjsæsonen for kør selv-ferie nærmer sig. Her følger en række fakta, informationer og gode råd om vejhjælpsassistance i udlandet fra SOS International.

**Materialet må gerne distribueres og deles med jeres kunder.**

## Størst behov for vejhjælp i sommermånederne

I løbet af 2017 assisterede SOS Internationals nordiske alarmcentraler i knap 30.000 internationale sager, hvor nordiske bilrejsende havde problemer med deres køretøj i udlandet.

Udlandsassistancer er præget af store sæsonmæssige udsving. Juni, juli og august er derfor traditionelt travle måneder, og 2017 var ingen undtagelse. 44 % af alle udlandsassistancer skete i løbet af juli og august 2017.

Vores fire nordiske alarmcentraler for vejhjælp modtog i alt ca. 575.000 opkald i juni-august 2017.

**Læs mere om sommersæsonen 2017 her**

Klik her



## Især brug for vejhjælp i Tyskland

Nordiske bilrejsende har typisk brug for vejhjælpsassistance i de nordiske nabolande samt på vejen ned gennem Europa.

Sverige, Danmark, Norge og Finland udgør sammen med Tyskland, Østrig, Frankrig og Italien skadedestinationer i mere end 80 % af årets assistancer i udlandet.

For nordiske bilrejsende er Tyskland og Østrig ofte såkaldte transitlande til slutdestinationer som Italien og Frankrig. Kort sagt kører mange af de bilrejsende, der skal sydover, igennem Tyskland, og det betyder, at der bliver tilbagelagt mange kilometer, hvorfor der tilsvarende er større risiko for at en skade indtræffer der.

## Undgå kø på A9 og A7

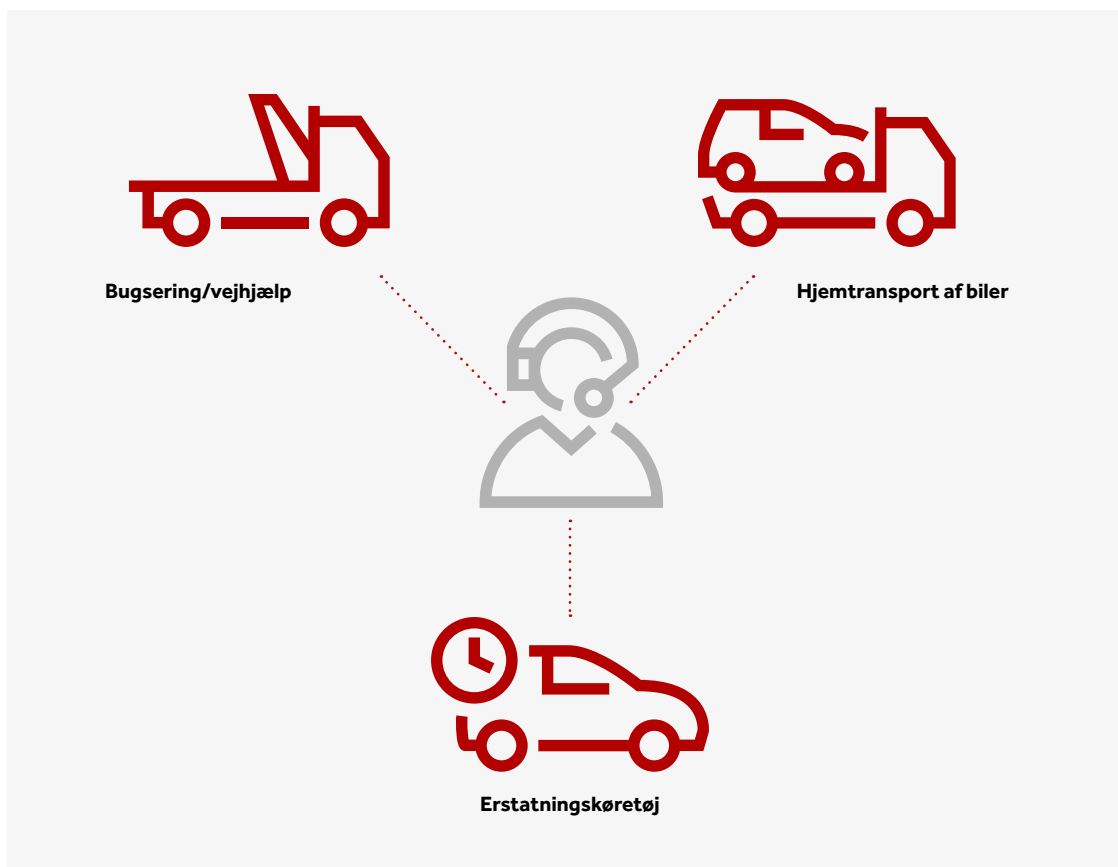
SOS International assisterer ofte på de store europæiske motorveje A9 og A7 i Tyskland. Disse ruter er kendetegnet ved tung trafik, risiko for kø og trafikulykker.

SOS International opfordrer bilrejsende til at holde sig orienteret om trafikinformation, som for eksempel vejarbejde, via lokale, landsdækkende tjenester (websites og apps) som forberedelse til rejsen, men også løbende under rejsen for at få de mest aktuelle informationer. Et eksempel er den officielle østrigske tjeneste [www.asfinag.at](http://www.asfinag.at), der også findes som app på engelsk, fransk og tysk.

## Nordiske bilrejsende i udlandet: Topskadelande 2017



# Vejhjælp, erstatningskøretøjer og hjemtransport



Om sommeren hjælper SOS International primært nordiske bilrejsende med services indenfor 1) vejhhjælp og bugsering 2) erstatningskøretøj samt 3) hjemtransport af køretøj.

SOS International har konstant fokus på kunderejsen. Det betyder, at hvad enten den bilrejsende har brug for hjælp indenfor alle tre servicekategorier eller blot har fået hjælp på stedet, sikrer SOS International løbende kommunikation med den bilrejsende såvel som vores netværkspartnere.

Målet er, at den bilrejsende føler sig tryk gennem hele assistancen, fra første kontakt sker til sagen er slut og han/hun er videre på sin tur.

I det følgende er der flere informationer om, hvordan SOS International forbereder højsæsonen på alarmcentraler og i forbindelse med vores internationale netværk.

### Forberedelser på alarmcentralen

Alarmcentralernes forberedelser til sommerhøjsæsonen starter allerede tidligt i foråret. I fokus for forberedelserne er at sikre ret bemanning. Derfor er rekruttering, uddannelse og kompetenceudvikling af nye såvel som erfarne medarbejdere på agendaen allerede i løbet af hele foråret.

### E-learning og Help on Phone

I Aarhus forbereder vagtcentralen sig blandt andet via e-learning. De digitale hjælpemidler til intern uddannelse er en let tilgængelig og fleksibel måde at holde medarbejdernes kompetencer up to date på.

Et fokusområde for vagtcentralen i Århus er desuden at udvikle de tekniske kompetencer, så medarbejderne så vidt muligt kan guide og afhjælpe kundens udfordringer pr. telefon, det såkaldte Help on Phone. Help on Phone holder sagsomkostningerne nede og er miljøbesparende, ligesom den bilrejsende undgår unødigt ventetid og forstyrrelser på ferien.

### Forberedelser i det internationale netværk

I forberedelserne til såvel som under højsæsonen er der derudover en tæt og proaktiv dialog med SOS Internationals udenlandske partnere og leverandører ift. bugsering, lejebiler o.l. rundt omkring i Europa. Den tætte dialog sikrer en operationel og volumenmæssig forventningsafstemning.

### Workshop med samarbejdspartnere

Et eksempel på proaktiv forberedelse er, at SOS Internationals operationelle teams i løbet af foråret deltager i en workshop med udvalgte repræsentanter fra italienske og tyske samarbejdspartnere.

Formålet er at udveksle erfaring og 'best practice' på tværs af SOS Internationals nordiske alarmcentraler og partnere. Den tætte dialog og interaktion omkring større såvel som mindre udfordringer sikrer kvalitet og kvantitet i leverancerne. Derudover er resultatet af disse workshops et smidigere samarbejde, og det er essentielt for at sikre gode kundeoplevelser, når højsæsonen sætter ind.

### Proaktivitet sikrer god kundeoplevelse

Der er ingen tvivl om, at sommeren er en spidsbelastingsperiode med de ekstra mange rejsende på vejene. Den øgede volumen lægger derfor også stort pres på værkstederne rundt omkring i Europa.

## SOS Internationals netværk dækker hele Norden og i resten af Europa



SOS Internationals alarmcentral hjælper de bilrejsende til et smidigere assistanceforløb ved blandt andet at være proaktivt i sagsbehandlingen. Det betyder, at assistancekoordinatorene proaktivt kontakter værksteder i løbet af sagen. Formålet er, at de bilrejsende så vidt muligt kan rejse videre i eget køretøj. Dette giver en bedre kundeoplevelse og har desuden en positiv effekt på sagsomkostningerne.

#### Rettidig assistance og kontinuitet i leverandørkæde

For at sikre en rettidig assistance og for at holde fokus på smidig sagsbehandling, arbejder SOS International løbende med at optimere netværket og sikre kvalitet såvel som kontinuitet i leverandørkæden.

Eksempelvis har vi gennem mange år benyttet to tyske assistancepartnere på vejhjælp. Som nævnt er Tyskland et af de største assistancemarkeder, og den tætte kontakt med disse to partnere giver leverandørerne en større forståelse af de nordiske bilrejsendes forsikringsvilkår, forventninger og behov.

#### Langsigtede samarbejder omkring lejebiler og hjemtransport

SOS International har også indgået langsigtede samarbejder med udlejningsfirmaer, der sikrer leverancer af erstatningskøretøj i spidsbelastningsperioderne. De langsigtede samarbejder suppleres af lokale aftaler.

I forhold til hjemtransport af køretøjer, har SOS International indgået aftale med en række centrale leverandører, og disse aftaler sikrer dermed hjemtransportleverancerne, når og hvor behovet opstår.

#### Digital integration

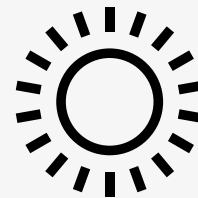
SOS International arbejder for at skabe digital integration med partnere og leverandører, fx transportfirmaer, bugseringsfirmaer og leverandører af erstatningskøretøjer.

En større grad af digitalisering betyder, at sagsflowet foregår effektivt og smidigt. For eksempel giver digital integration nem adgang til overførsel af data, og SOS International kan bestille erstatningskøretøjer direkte i udlejningsfirmaets system. Digital integration er også en fordel ift. fakturering, som skaber et bedre samarbejde mellem SOS International og leverandørerne.

#### Kør selv-ferie og udlandsassistancer 2017



**30.000 internationale sager  
i 2017**



**44% af alle internationale sager  
sker i juni, juli, august**

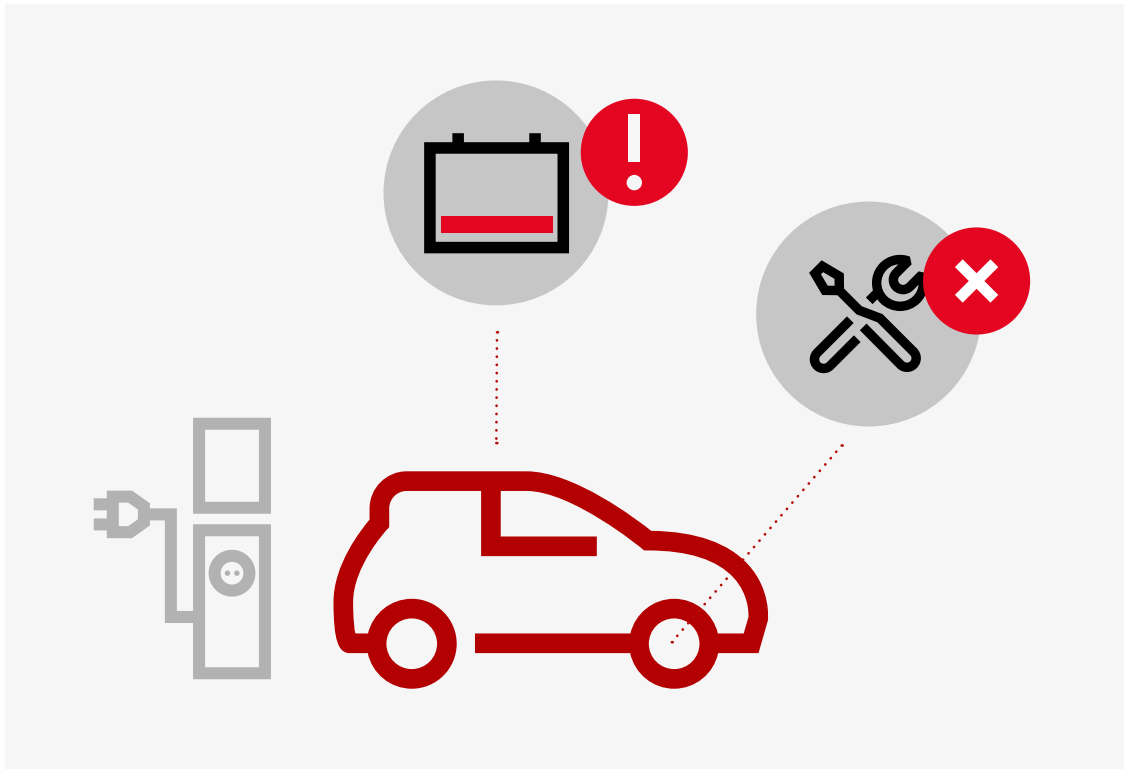


**575.000 opkald  
i juni, juli, august**



**Netværk over hele  
Norden og i resten af Europa**

## Elbiler: Kør selv-ferie i udlandet



Med den stigende mængde af elbiler på vejene, har SOS International opbygget ekspertise og kompetencer inden for assistance af elbiler. På vagtcentralen i Aarhus er der for eksempel tilknyttet et teknisk support team bestående af uddannede teknikere til vagtcentralen, og i Oslo har vi et decideret elbilteam. Også i vores europæiske netværk er der fokus på elbiler gennem for eksempel intern uddannelse.

**Del gerne nedenstående informationer og gode råd med jeres kunder:**

### Typiske nedbrud på elbiler

Typiske nedbrud på elbiler er for eksempel:

- Tør for strøm på højvoltsbatteriet
- Tomt 12 volt batteri
- Punktering

Er du så uheldig at løbe tør for strøm, kan du blive bugseret til nærmeste hurtiglader. Et tomt 12 volt batteri kan som oftest klares med almindelig starthjælp, og en punktering kan enten nødlappes eller bugseres til værksted.

Har du brug for vejhjælp, skal du være opmærksom på, at langt størstedelen af elbiler KUN må transporteres på lad. Det betyder, at de ikke må ikke slæbes eller trækkes. Dette kan medføre uoprettelig skade på bilens drivlinje og batteri, da elmotoren så vil virke som en generator og dermed sende strømmen "den gale vej".

Visse elbiler har specielle indstillinger, der skal aktiveres, når bilen skal bugseres.

Kontakt SOS International så hurtigt som muligt, hvis du får brug for vejhjælp, da vi kan hjælpe med råd, vejledning eller assistance på din specifikke elbil-model.

### Gode råd til kørsel på ferie i elbil

Her følger en række gode råd til kørsel på ferie i elbil i udlandet:

- Tager man sin elbil på kørsel på ferie skal man grundlæggende tage de samme forholdsregler som man skal ved en langtur i en konventionel bil; fx sørge for at bremsen er ok, tjekke dækmønster og at dæktrykket er korrekt.
- Det er en god ide at planlægge turen på forhånd. Vælg ruten og dermed hvilke ladestander, der skal benyttes på turen. Hav en alternativ rejserute klar, og vælg et hotel med mulighed for opladning af elbil, så den kan blive 100% opladt, mens du sover.
- Der findes flere forskellige hjemmesider og apps, som angiver de forskellige ladestander i Norden og i Europa.
- Medbring gerne flere forskellige ladestik og adaptere, så du er godt dækket ind i de forskellige lande og ifølge deres standarder. Eksempelvis Type 2-kabel, adapter til schuko-stikkontakter, adapter fra rødt til blått CEE stik (tit brugt på campingpladser).
- Vær opmærksom på, at når der benyttes klimaanlæg i en elbil kan det tage en del af batterikapaciteten, da den er drevet af en elektrisk kompressor. Det betyder, at hvis du er ved at løbe tør for strøm, og der er langt til næste lader – så sluk for bilens aircondition.
- Har du brug for vejhjælp, skal du være opmærksom på, at langt størstedelen af elbiler KUN må transporteres på lad. Det betyder, at de ikke må ikke slæbes eller trækkes. Visse elbiler har specielle indstillinger, der skal aktiveres, når bilen skal bugseres.



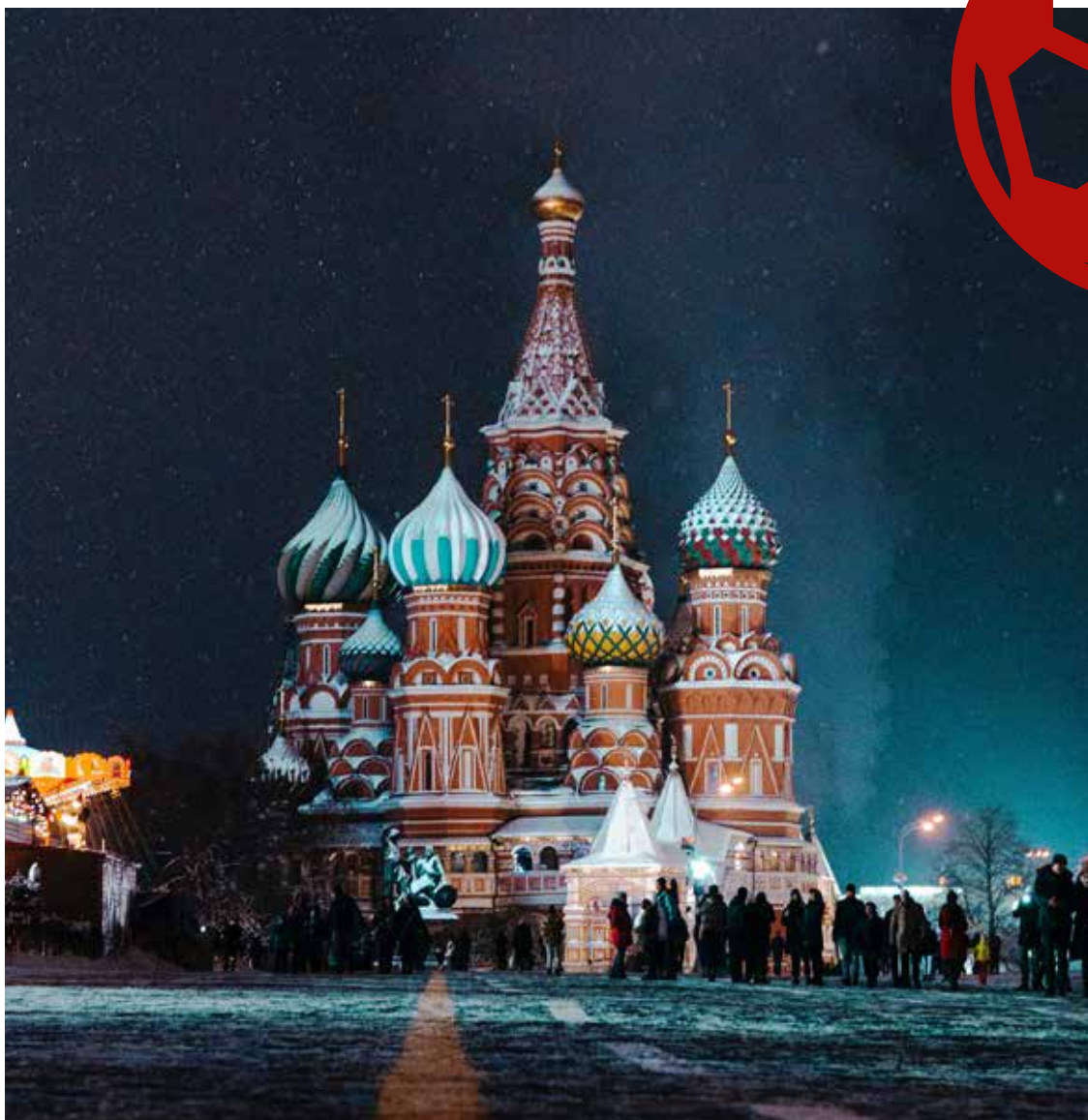
#### Vil du have flere gode råd til din bilferie i udlandet?

Uanset hvor den næste bilferie går hen, giver SOS International dig en række gode råd til bilferien, bilen, chaufføren, passagererne og til at have børn i bilen her

[Klik her](#)



## I bil til VM i Rusland



Planlægger du at køre til fodbold-VM i Rusland i bil? I perioden 14. juni til 15. juli 2018 er der VM i Rusland med deltagelse fra bl.a. Danmark og Sverige.

SOS International er i tæt dialog med vores partnere i Rusland og Ukraine for at være forberedte på at assistere bilrejsende VM-tilskuere. SOS International forventer

dog ikke en stor stigning i antallet af assistancer i Rusland. Blandt andet er afstandene mellem de stadions, hvor slutspillet foregår, store. Som et eksempel spiller Sverige 1. kamp i Nizhny Novgorod (2641 km fra Puttgarden, Tyskland), 2. kamp i Sochi (+1855 km) og 3. kamp i Ekatarinburg (+2785 km).



### Gode råd til bilturen til Rusland

Vi anbefaler, at man så vidt muligt kontakter SOS International, hvis man får brug vejhjælp i Rusland, hvorefter vi aktiverer vores partnere i Rusland. Det sikrer et smidigere assistanceforløb og dermed en bedre kundeoplevelse.

Hvis du tager bilen til VM i Rusland, skal du være opmærksom på følgende:

- Infrastruktur i visse områder af Rusland er af lavere standard end vi er vant til fra de nordiske lande. Det betyder blandt andet, at veje og andre trafikforhold kan være dårlige, især uden for de større byer.
- Husk at medbringe et internationalt kørekort på turen til Rusland sammen med dit eget kørekort. Husk desuden at have alle andre relevante papirer på dig, fx pas, bilens registreringspapirer og andre officielle papirer, som du modtager, når du kører ind i Rusland.
- Du kan for eksempel bruge Yandex, Google eller 2 GIS som navigationskort på turen gennem Rusland. Her får du også trafikinformationer om kø, vejarbejde, placering af tankstationer osv.
- Vær opmærksom på, at nogle veje er betalingsveje. Betalingsveje er markeret med et P på for eksempel Google eller Yandex' kort.
- Hold generelt øje med, hvor hurtigt du må køre. På motorvejene er fartgrænsen 110 km, mens der ikke er nogen begrænsning på betalingsvejene.
- Trafikken afhænger af dag på ugen, tidspunkt, vejret osv. Vi anbefaler, at du holder dig orienteret via trafikinformationstjenesterne. I de større byer kan du for eksempel forvente tung trafik og kø mellem kl. 07-11 og igen mellem kl. 15-20.
- I Moskva er det nemmest at komme rundt med metro. Vær opmærksom på, at der i Moskvas centrum er betalingsparkering. Se efter de grønne standere for anvisninger omkring, hvordan du betaler. Ofte er det muligt at efterlade bilen ved hotellet ifølge aftale med hotellet. Du kan også se dig om efter betalings p-huse eller parkeringspladser ved shoppingcentre, hvor der kan være kortere tids fri parkering. Undgå så vidt muligt at parkere i nærheden af stadium, da der her vil være mange mennesker og trafik.



Find flere gode råd om sundhed  
og sikkerhed på rejsen til VM her

Klik her

