

## **ASFINAG: Das Handy als Qualitäts-Checker – ASFINAG startet innovativen Service-Check auf Rastplätzen mit NFC-Technologie**



Heimo Maier-Farkas (links, Chef der Autobahnmeistereien) und ASFINAG-Geschäftsführer Josef Fiala mit dem intelligenten Poster für das Kundenfeedback.

Credit: ASFINAG  
Fotograf: ASFINAG

Utl.: Europaweit einzigartige Initiative zur Qualitätsmessung mit Feedback in Echtzeit =

Wien (OTS) - Das Handy ist bereits Geldbörse und Ticketkäufer. Ab sofort ist das Handy auch ein ASFINAG-Qualitäts-Checker. Die ASFINAG setzt dabei auf modernste Technologie, um in Echtzeit Feedback über die Sauberkeit der Toiletten auf 45 Rastplätzen in Österreich zu erhalten. Das Zauberwort heißt „Near Field Communication“, kurz NFC. „Wir haben unser digitales Ohr nun direkt beim Kunden. Kritische Bewertungen zeigen unseren Autobahnmeistereien, dass Handlungsbedarf besteht. Somit steigern wir nachhaltig die Sauberkeit und Qualität auf unseren Rastplätzen. Jedes Feedback zählt“, erklärt ASFINAG-Geschäftsführer Josef Fiala. Die Plakate kleben im Eingangsbereich der Rastplätze. Das Feedback kommt via NFC oder SMS zur ASFINAG - anonym und ohne persönliche Daten.

Verschmutzte Toiletten auf Rastplätzen sind ein Ärgernis für alle Verkehrsteilnehmer. Das will die ASFINAG verhindern und setzt dabei erstmalig in Österreich auf die NFC-Technologie. Für die ASFINAG wertvoll, denn bei mangelnder Qualität kann sofort reagiert werden. „In unseren Kundenbefragungen haben wir die weitere Notwendigkeit zur Steigerung der Qualität bei der Sauberkeit auf Rastplätzen erkannt. Mit dieser modernen Technologie haben wir ein Instrument, das uns ohne Zeitverzögerung zeigt, dass wir handeln müssen“, erklärt Fiala.

Zwtl.: Einfache Funktionsweise: Mit NFC oder SMS Bewertung übermitteln

Mehr als 300 Smartphone-Modelle unterstützen bereits die NFC-Technologie. Größter Vorteil dabei: alle Kundinnen und Kunden mit einem Mobiltelefon – egal, ob heimisches Handynetz oder Anbieter aus dem Ausland – können Feedback geben. Die Funktionsweise ist denkbar einfach. Auf den Glaswänden beim Zugang zu den Sanitäreinrichtungen gibt es mehrere „smarte“ Service-Check-Plakate. Die Bewertung erfolgt direkt am intelligenten Poster: NFC im Handy aktivieren, auf den markierten Bereich halten und schon ist das Feedback gezählt. Mit NFC wird nämlich eine Internetseite geöffnet. Automatisch und ohne zusätzliche Klicks wird so das Feedback registriert. Voraussetzung dafür: ein mobiler Internetzugang am Smartphone via Datenpaket des Mobilfunkbetreibers, oder über einen der Wifi-Hotspot auf den ASFINAG-Rastplätzen.

Kunden haben die Wahl zwischen einer positiven und negativen Bewertung – völlig anonym und ohne Übertragung persönlicher Daten. Sollte die NFC Funktion nicht verfügbar sein, wie etwa bei iPhones, besteht alternativ die Möglichkeit der Bewertung mittels SMS-Votings.

Zwtl.: NFC als „abhörsichere“ Kundenmeinung zur Qualitätsverbesserung

Niemand muss sich Gedanken machen, ob seine Meinung personalisiert wird. Dafür wurde vorgesorgt: es erfolgt weder eine Speicherung von Rufnummern noch von persönlichen Daten – selbst der Standort des Kunden zum Zeitpunkt der Bewertung wird nicht nachverfolgt. Das Feedback ist absolut anonym. Durch die starke Annäherung von Smartphone an das intelligente Poster ist diese Technologie zudem abhörsicher. Das Feedback verschwindet dabei natürlich nicht auf einem Datenfriedhof. Autobahnmeister der ASFINAG verfügen über eine eigene Software, die es ermöglicht, das Feedback in Echtzeit einzusehen. Der jeweils zuständige Autobahnmeister kann dann etwa mit dem Entsenden eines Putztrupps auf negative Bewertungen reagieren.

Bild(er) zu dieser Aussendung finden Sie im AOM / Originalbild-Service sowie im OTS-Bildarchiv unter <http://bild.ots.at>

~

Rückfragehinweis:

Alexander Holzgedl

Pressesprecher

TEL +43 (0) 50108-18933

MOBIL +43 (0) 664 60108-18933

[alexander.holzgedl@asfinag.at](mailto:alexander.holzgedl@asfinag.at)

www.asfinag.at

~

Digitale Pressemappe: <http://www.ots.at/pressemappe/31/aom>

\*\*\* OTS-ORIGINALTEXT PRESSEAUSSENDUNG UNTER AUSSCHLISSLICHER  
INHALTLICHER VERANTWORTUNG DES AUSENDERS - WWW.OTS.AT \*\*\*

OTS0063 2016-03-21/11:12

211112 Mär 16

Link zur Aussendung:

[https://www.ots.at/presseaussendung/OTS\\_20160321\\_OTS0063](https://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20160321_OTS0063)