

**ASFINAG: Das Handy als Qualitäts-Checker – ASFINAG startet innovativen Service-Check auf Rastplätzen mit NFC-Technologie****Utl.: Europaweit einzigartige Initiative zur Qualitätsmessung mit Feedback in Echtzeit**

**Das Handy ist bereits Geldbörse und Ticketkäufer. Ab sofort ist das Handy auch ein ASFINAG-Qualitäts-Checker. In Echtzeit können Kundinnen und Kunden ihre Bewertungen über die Sauberkeit der Sanitäranlagen übermitteln. 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 gegeben ist. Somit steigern wir nachhaltig die Sauberkeit und Qualität auf unseren Rastplätzen. Jedes Feedback zählt also“, erklärt ASFINAG-Geschäftsführer Klaus Fink. Die Plakate kleben bereits direkt im Eingangsbereich der Rastplätze. Das Feedback der Kunden kommt via NFC oder SMS in Echtzeit zur ASFINAG – völlig 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, um die Meinung der Kunden vor Ort und ohne Zeitverlust einzuholen. Für die ASFINAG wertvoll, denn bei mangelnder Qualität kann sofort reagiert werden. „Diese Initiative geht direkt vom Kundenfeedback aus. 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 Handlungsbedarf anzeigt“, erklärt Fink.

**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 Handynetze oder Anbieter aus dem Ausland – können Feedback geben. Die Funktionsweise ist dabei denkbar einfach. Auf den Glaswänden beim Zugang zu den Sanitäranlagen gibt es pro Rastplatz mehrere „smarte“ Service-Check-Poster. Die Bewertung erfolgt mit wenigen Schritten direkt an diesem intelligenten Poster: NFC im Handy aktivieren, auf den markierten Bereich halten und schon ist das Feedback gezählt. Mit NFC wird eine Internetseite geöffnet – automatisch und ohne zusätzliche Klicks wird 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 Meinung – 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. Mit NFC ist das Feedback-Geben passenderweise auch „hygienischer“: Im Gegensatz zu anderen Methoden wie Touchscreens oder Buzzer-Lösungen findet kein direkter Handflächenkontakt statt.

### **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. Zusätzlich ist dann auch eine Auswertung der Qualitätsbewertungen für die jeweiligen Rastplätze möglich. Ein wertvolles Instrument, wenn es um stetige Steigerung der Sauberkeit auf unseren Rastplätzen geht.

Die ASFINAG bietet auf den meisten Rastplätzen über WIFI-Hotspots eine kostenlose Internetverbindung an. Auf dem Smartposter wird der Kunde auf die Nutzung dieses Services hingewiesen, um Daten- bzw. Roamingkosten, die beim Öffnen der Internetseite entstehen, zu vermeiden. Die SMS-Bewertung erfolgt zum herkömmlichen SMS-Tarif des jeweiligen Mobilfunkanbieters.

### **Fünf ASFINAG-Rastplätze in Tirol sind mit den „smarten“ Plakaten bereits ausgestattet**

In Tirol bietet die ASFINAG auf fünf Rastplätzen die Möglichkeit an, Feedback über die Sauberkeit zu hinterlassen:

- Münster-Nord (A 12 Inntal Autobahn in Richtung Bregenz)
- Münster-Süd (A 12 Inntal Autobahn in Richtung Deutschland)
- Weer-Süd (A 12 Inntal Autobahn in Richtung Deutschland)
- Zirl-Inzing (A 12 Inntal Autobahn in Richtung Bregenz)
- Nößlach (A 13 Brenner Autobahn in Richtung Italien)

Die vier Autobahnmeistereien in Tirol haben mit einer neuen Software Zugang zu diesen Bewertungen und können bei Bedarf reagieren. „Wir verdichten das Reinigungsintervall beispielsweise zu den Hauptreisezeiten. Obwohl wir dann häufiger reinigen, sind Verschmutzungen nicht zu 100 Prozent zu vermeiden. Mit diesem Feedback können wir aber zeitnah darauf reagieren und Maßnahmen einleiten“, erklärt der Imster Autobahnmeister Günter Santer, der beispielsweise für den Rastplatz Zirl-Inzing verantwortlich ist.

**Rückfragehinweis:**

Alexander Holzede

Pressesprecher

TEL +43 (0) 50108-18933

MOBIL +43 (0) 664 60108-18933

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

[www.asfinag.at](http://www.asfinag.at)