



Tien jaar meer verkeersveiligheid met Bosch eCall Van internationaal succesvolle noodoproepdienst naar de eCall van de toekomst

23 juni 2022

- Gelanceerd in 2012: de internationale noodoproepdienst van Bosch voor auto's wordt tien jaar
- De service is beschikbaar in meer dan 50 landen en in meer dan 20 talen
- Wereldwijd zijn 27 miljoen voertuigen van meer dan 15 automerken uitgerust met Bosch eCall
- Innovaties voor nog meer verkeersveiligheid: smartphone-gebaseerde eCall en datatransmissie volgens moderne normen

lijzel op de snelweg. Een voertuig verlaat de weg, kantelt en glijdt van een talud. Er is niemand in de buurt die het ongeval ziet gebeuren. Precies voor dit soort situaties is “emergency call (noodoproep)” of kortweg eCall ontwikkeld. Bij een ongeval of noodsituatie brengt het noodoproepsysteem voor voertuigen een spraakverbinding tot stand met een alarmcentrale om automatisch of met een druk op de knop snelle hulp te vragen. Bosch Service Solutions is een internationaal toonaangevende aanbieder van deze levensreddende service. Tien jaar geleden ontwikkelde Bosch in opdracht van een Duitse autofabrikant een van de eerste geïntegreerde noodoproepdiensten, die vervolgens een wereldwijd succes werd. “In juni 2012 ging de service live in negen landen en zes talen. Vandaag is deze beschikbaar in meer dan 50 landen en meer dan 20 talen – en dat worden er steeds meer. Op dit moment zijn ongeveer 27 miljoen auto's van meer dan 15 automerken uitgerust met de Bosch-noodoproepdienst”, zegt Stefan Gross, Head of Mobility Services bij Bosch Service Solutions. In de afgelopen tien jaar heeft het bedrijf meer dan elf miljoen eCalls verwerkt. Als pionier op dit gebied brengt het ook voortdurend innovaties op de markt, zoals recent de smartphone-gebaseerde eCall.

Introductie van de eCall-service in 2012

Terwijl de Bosch-noodoproepservice in 2012 nog een combinatie was van een boordcomputer en de mobiele telefoon van de bestuurder, werd deze in 2014 standaard geïntegreerd in de infotainmentmodule van het voertuig. De

technologie detecteert via sensoren een aanrijding en verstuurt een noodoproep. Tegelijkertijd verzendt het een pakket met ongevalrelevante gegevens. Bosch heeft een internationaal netwerk van servicecentra voor de eCall-service opgezet, inclusief een uitgebreide IT-infrastructuur. Daartoe behoren partnernetwerken met verbindingen naar reddingscentrales, brandweerkorpsen en ziekenhuizen in de betreffende landen. Het bedrijf ontwikkelde de hoge standaarden van Bosch eCall op basis van jarenlange ervaring in alarm- en noodoproepmanagement.

Levens redden en de verkeersveiligheid verhogen

De voordelen van noodoproepsystemen in voertuigen hebben ook op politiek niveau ingang gevonden: eCall werd op 31 maart 2018 een verplichte vereiste in de EU. Sindsdien moeten personenauto's en lichte bedrijfsvoertuigen die in de EU nieuw op de markt worden gebracht over een geïntegreerde noodoproepservice beschikken. Bijgevolg zijn er in de EU twee systemen actief: het wettelijk verplichte 112 eCall-systeem en de eCall-systemen van privéproviders zoals Bosch – die allebei voldoen aan de vastgestelde EU-normen. Het verschil is dat bij particuliere eCall de noodoproep bij de eigen alarmcentrales van de aanbieder wordt ontvangen en indien nodig onmiddellijk wordt doorgeschakeld naar de openbare controlecentra. Het voordeel is dat foutieve alarmen, zoals bijvoorbeeld die veroorzaakt door het per ongeluk indrukken van de noodoproepknop, op deze manier kunnen worden uitgefilterd. Dit ontlast de reddingscoördinatiecentra en houdt capaciteit vrij voor noodgevallen. Met een quotum van ongeveer 90 procent heeft Bosch de afgelopen tien jaar ongeveer tien miljoen foutieve eCalls uitgefilterd. Nog een pluspunt: de medewerkers van de alarmcentrale van Bosch blijven aan de telefoon om de betrokkenen te helpen tot de reddingsdiensten arriveren.

Euro NCAP bevestigt verbeterde verkeersveiligheid

Een groot voordeel van Bosch eCall is het meertalige karakter: inzittenden van voertuigen in veel landen kunnen een noodsituatie in hun eigen taal melden. Een Belgische of Nederlandse toerist die op vakantie is in Spanje wordt bijvoorbeeld in het Nederlands aangesproken, wat psychologisch en bij het doorgeven van de details van het ongeval van grote waarde kan zijn. De reddingscentra worden op hun beurt in de lokale taal geïnformeerd, waardoor misverstanden worden voorkomen. Bovendien ontvangen ze informatie die verder gaat dan de zogenaamde minimumdataset die hoort bij de EU-112 eCalls. Die omvat ondermeer de geografische positie, het tijdstip van het ongeval en de rijrichting van het ongevalvoertuig. Bosch geeft extra gegevens door, zoals het aantal inzittenden en de ernst van het ongeval. Beide zijn factoren die de reddingsketen verbeteren en zo de inzittenden helpen. Euro NCAP, de onafhankelijke beoordelingsorganisatie voor voertuigveiligheid, beoordeelt ook eCall-systemen

in auto's wanneer het de verkeersveiligheid van nieuwe auto's in crashtests controleert. De beschikbaarheid van de noodoproep in zoveel mogelijk talen heeft ook een positieve invloed op de evaluatie, net als de transmissie naar de reddingscentrales van de ongevalgerelateerde gegevens die verder gaan dan de minimumdataset.

Digitalisering van de reddingsketen

Bosch ontwikkelt eCall voortdurend verder en brengt regelmatig technische innovaties op de markt. Bosch eCall kan nu bijvoorbeeld worden geïntegreerd in apps voor wagenparken dankzij aanrijdingsdetectie op basis van smartphones. Ook de overdracht van relevante informatie van de noodoproepcentrales naar de reddingscentrales evolueert: dat is nodig omdat de gegevensoverdracht in de EU-112 eCall beperkt is tot de oudere 2G- en 3G-telefoonnetwerken, die voortdurend dreigen te worden afgesloten. Bosch werkt aan een uitbreiding van het gebruik van digitale transmissiepaden. "We hopen dat zo snel mogelijk de koers wordt uitgezet voor een snelle digitale datatransmissie in de hele EU, die over de hele linie zal worden gebruikt," aldus Stefan Gross. Wat er ook gebeurt, Bosch is goed uitgerust om toekomstige noodsituaties snel en effectief aan te pakken - met als doel nog meer levens te redden.

Perscontact:

Peter De Troch
+32 (0)2 525 53 46