

Case Study

Pannenhilfe auf Knopfdruck

Wissensbasierte Services unterstützen Volkswagen-Kunden weltweit



Auf einen Blick

Die Organisation

Volkswagen AG
www.volkswagen.de

Branche

Automobil

Lösung

USU Knowledge Management

Herausforderung

- Nötige Verbesserung und Beschleunigung der Mobilitätsservices
- Intelligente Integration in die Serviceprozesse durch Anbindung an Salesforce
- Automatisierte Übersetzung der Wissensdokumente, um Soforthilfe in der individuellen Sprache zu gewährleisten
- Sicherstellung der Performance auch bei komplexeren Problemen
- Kundenbindung durch Ad-hoc-Hilfe eines VW-Servicemitarbeiters, Vertrauen in den Hersteller und die Marke

Warum USU ausgewählt wurde

- Umfassendes, integriertes und bedarfsorientiertes Lösungsangebot für die Digitalisierung wissensbasierter Services
- Langjährige Expertise im Bereich der Fehleranalyse, erfolgreiche Realisierung bei ähnlichen Kundenprojekten im Automotive-Bereich
- Langjährige Zusammenarbeit mit Volkswagen in unterschiedlichen Bereichen und bei verschiedenen Tochterunternehmen, z. B. in der Qualitätssicherung
- Flexibilität und Servicebereitschaft der Mitarbeiter; enge, direkte und zielführende Kommunikation

Projektmeilensteine

- Definition der Anforderungen, Entwicklung eines detaillierten Fachkonzeptes, Durchführung eines Redaktionsworkshops
- Implementierung der aktiven Wissensdatenbank, einer Lösung von USU Knowledge Management, inklusive Schnittstellen zu Salesforce
- Entwicklung umfangreicher Fehler- und Diagnosebäume und Informationsaufbereitung durch technische Redakteure
- Sukzessiver Ausbau auf Basis der Anforderungen und Systemoptimierung

Vorteile durch die USU Lösung

- Performantes, integriertes Ratgebersystem, auch für komplexe Fehler inklusive Ad-hoc-Übersetzung der Lösungsschritte in knapp 25 Sprachen
- Automatisierte Übermittlung relevanter (Fahrzeug-)Daten im Notfall
- Rasche, qualitätsgesicherte Lösungen bei technischen Problemen gewährleisten die weltweite Mobilität der Kunden rund um die Uhr
- Exzellente Serviceprozesse bei der Pannenhilfe fördern Image und Kundenbindung

Der Volkswagen Konzern mit Sitz in Wolfsburg ist einer der führenden Automobilhersteller weltweit und der größte Autobauer Europas. Über 670.000 Beschäftigte produzieren rund um den Globus Fahrzeuge, sind mit fahrzeugbezogenen Dienstleistungen befasst oder arbeiten in weiteren Geschäftsfeldern. Seine Fahrzeuge bietet der Volkswagen Konzern in 153 Ländern an. Im Bereich des Kundenservice setzt Volkswagen seit Jahren auf die Expertise und Technologie von USU.

„ Es ist nicht nur eine Verpflichtung, sondern gehört zu unserem Selbstverständnis, Kunden im Pannenfall rasch, effektiv und individuell zu unterstützen. Zusammen mit unserem langjährigen Technologiepartner USU ist es uns gelungen, ein wissensbasiertes Gesamtsystem umzusetzen, das höchsten Ansprüchen gerecht wird.

Daniel Beck, AUDI AG

Roadside Assistance auf Top-Niveau

Ob das Benzin ausgeht, der Reifen platt oder die Batterie leer ist – im Falle einer technischen Panne oder gar eines Unfalls erlaubt die direkte Kommunikation via Onlinepannenruf oder Handy rasche Hilfe rund um die Uhr. Von der Selbsthilfe über die interaktive Tele-Diagnose und Fehlerbeseitigung, den Einsatz von mobilen Servicetechnikern, Abschleppservices oder die Reparatur in zertifizierten Werkstätten – die Mobilitätsservices von Volkswagen koordinieren die Hilfe und liefern systemgestützt die richtigen Lösungen. Über 3.000 dokumentierte Fehlerbäume bilden alle denkbaren Szenarien zur Unterstützung der weltweiten Pannenhilfe ab, die mit ihren qualitätsgesicherten individuellen Lösungen das Image und die Kundenbindung von Volkswagen fördert.



Digitaler Service von Mensch zu Mensch

Kundenservices rund um technische Störungen sind ein zentraler Baustein im anspruchsvollen Servicekonzept von Volkswagen, das über die Jahre systematisch ausgebaut wurde. Im Fall der Fälle erwarten Kunden qualifizierte rasche Hilfe aus einer Hand, um bei einem Unfall oder einer Panne mobil zu bleiben. Wichtig ist dabei, dass die „menschliche“ Servicekette vom Ansprechpartner in der Einsatzleitzentrale bis zum spezialisierten Volkswagen-Mechaniker funktioniert, wobei in vielen Fällen bereits die Selbsthilfe-Tipps der Experten die Weiterfahrt ermöglichen.

Zentrale Bausteine eines kompletten Mobilitätsservice sind eine intelligente Lösungsdatenbank sowie ein umfangreiches und performantes Diagnosewerkzeug. Dieses übermittelt die benötigten Fahrzeugdaten automatisiert an die Lösungsdatenbank und die Fehlersuche und -beseitigung werden optimiert. Eine weitere Anforderung zur schnellen Lösungshilfe ist die enge Anbindung an das CRM-System von Salesforce. Das alles ermöglichen die Technologien von USU und das gemeinsam entwickelte umfangreiche Konzept im Hintergrund.

Komplexe Fehlerbäume als Basis der raschen Pannenhilfe

Um die hohen Anforderungen und den Anspruch an exzellente Services angesichts vielfältiger Inhalte, vieler Sprachen und komplexer Technologien und Abläufe zu erfüllen, war eine intensive Konzeptionsphase erfolgskritisch. Entsprechend galt es, viele Ideen zu sammeln, zu bewerten, zu clustern und zu priorisieren. So sollte das System das Fahrzeug bei Anruf anhand der Fahrgestellnummer identifizieren und auch den Fehlerspeicher auslesen und an Salesforce weiterleiten. Über die Schnittstellen zur USU Wissensmanagement-Software sollte der Fehlersuch- und Lösungsprozess ablaufen.

Eine besondere Herausforderung stellten die häufig sehr komplexen Fehlerbäume mit teils über 30 Wenn-dann-Verzweigungen dar, die performant

zur Verfügung stehen mussten. Eine Import-/Export-Schnittstelle sollte die Inhalte im XML-Format automatisch und ad hoc in die jeweils benötigte Sprache übersetzen. Länderspezifika werden durch die sogenannte Marktfreigabe geändert, überprüft und freigegeben. Neben dieser länderspezifischen Skalierung gab es weitere Anpassungen, zum Beispiel bei der Suchfunktion in den asiatischen Ländern.

Nach der Implementierung und der raschen produktiven Nutzung der Systeme ergaben sich in der Praxis eine Reihe von spezifischen Kundenanforderungen, die im Rahmen von regelmäßigen Onlinekonferenzen und Statusmeetings bewertet und ggf. sukzessive umgesetzt wurden. Heute begeistert das System sämtliche in den Prozess Involvierte und macht die Pannenhilfe von VW zum exzellenten Servicepaket.



**Kontaktieren Sie uns –
wir beraten Sie gerne.**

www.usu.com



Smart Businesses use USU

info@usu.com · www.usu.com

USU