



Erstklassiger After-Sales-Support mit xAssist für mehr Qualität und schnelleren Service



Alle 347 BMW US-Händler



Automotive



Produktive Nutzung



Live seit 2019

AUSGANGSSITUATION

Die BMW- und MINI-Händler in Nordamerika verfügen über eine ausgezeichnete Erfolgsbilanz bei der bestmöglichen Kundenbetreuung. Servicequalität ist ein äußerst wichtiger Aspekt der Unternehmensstrategie von BMW, da die Wiederkaufquote von Kunden maßgeblich von ihren Erfahrungen mit der Kundenbetreuung abhängt. Kunden erwarten kompetenten und schnellen Service, selbst bei den komplexesten Reparaturen und Wartungen.

“ Dies ist ein großartiges Beispiel dafür, wie neue Technologien unseren Technikern helfen, effizienter zu arbeiten. Darüber hinaus unterstreicht es das Ziel, BMW-Kunden den bestmöglichen Service zu bieten.

- Claus Eberhart, VP Aftersales, BMW Nordamerika

GESCHÄFTLICHE HERAUSFORDERUNG

Die 347 unabhängigen BMW- und MINI-Händler verteilen sich über die gesamten Vereinigten Staaten. Experten-Know-how jederzeit und überall verfügbar zu machen, ist daher eine große Herausforderung. Servicetechniker sind bei komplizierten Reparaturen oft auf zusätzliche Hilfe angewiesen. Bis Ingenieure des technischen Supports am Einsatzort eintreffen, muss die Arbeit daher unterbrochen werden. Dies ist zeit- und kostenintensiv. Außerdem müssen Kunden länger als geplant ohne ihren Wagen auskommen und sind gegebenenfalls auf eins von der Niederlassung bereitgestelltes Ersatzfahrzeug angewiesen, was eine weitere Kostenquelle darstellt.

UBIMAX LÖSUNG

Für einen optimierten Wissenstransfer hat BMW die Ubimax-Lösung xAssist implementiert. BMW nennt das System „TSARA Vision“: Alle US-Händler haben per Datenbrille Zugriff auf bidirektionale Videokonferenzen zur sofortigen Kontaktaufnahme mit einem oder mehreren Experten. Während dieser Konferenzen können Experten in Echtzeit Dokumente teilen, Arbeitsanweisungen geben, Screenshots machen, Videomitschnitte erstellen oder auf der Datenbrille durch Augmented Reality-Elemente im Sichtfeld des Servicetechnikers hervorheben. Alle Informationen aus der Konferenz werden zur späteren Einsicht automatisch im Konferenzprotokoll dokumentiert. TSARA Vision wurde in weniger als drei Monaten ausgerollt.



SOFORTIGE VORTEILE

TSARA Vision ist ein gutes Beispiel dafür, wie Unternehmen mit anspruchsvollem After-Sales-Service, durch Nutzung von Augmented Reality erhebliche Wettbewerbsvorteile erzielen. Hat der Techniker das richtige Wissen zur rechten Zeit zur Hand, kann er auch schwierige Reparaturen schnell und fehlerfrei durchführen. Dies steigert nicht nur die Kundenzufriedenheit, sondern stärkt auch die Techniker, welche durch den regelmäßigen Austausch mit Experten zusätzliche Weiterbildung direkt während der Arbeit erhalten und durch schnelle Fehlerbehebung weniger frustriert sind. Für Händler bedeutet diese Lösung zusätzliche Aufträge und die Fähigkeit, ihren Kunden hocheffizienten Service zu bieten.

Toppen Sie Erwartungen

- Überzeugen Sie Kunden mit schnellen Lösungen ohne Qualitätskompromisse
- Wahren Sie Ihr Versprechen, bei der ersten Reparatur alle Mängel auszuräumen
- Bieten Sie Servicequalität, mit der der Wettbewerb nicht mithalten kann

Mehr Aufträge

- Steigern Sie Ihren Durchsatz durch reduzierte Wartungsdauer
- Verbessern Sie Ihre Auslastungszeiten durch Erledigung von Aufgaben in einem Arbeitsgang
- Dokumentieren Sie Best-Practices direkt während der Arbeit, statt in abstrakte Spezialtrainings zu investieren

Sichern Sie Talente

- Steigern Sie die Kommunikation zwischen Technikern und Herstellern durch Eliminierung umständlicher Korrespondenz
- Helfen Sie Ihren Technikern, schwierige Reparaturen ohne Qualitätsverluste durchzuführen
- Bieten Sie Ihren Experten eine bessere Work-Life-Balance

Nehmen Sie Kontakt auf

UBiMAX[®]
wear IT at work

Ubimax GmbH | Bremen | Frankfurt | München | +49 421 33 558 300

Ubimax Inc. | Atlanta | San Francisco | Chicago | +1 404 - 566 2921

Ubimax S.A. de C.V. | Guadalajara | +52 33 41 600 872

www.ubimax.com info@ubimax.com aftersales.ubimax.com