

PRESSEINFORMATION

010 – 3. Dezember 2013
Mobile Service Advisor im Autohaus Bald AG
Seite 1 von 5

Der Mobile Service Advisor im Autohaus Bald AG

Die Bald AG hat den Kundenservice an 8 Standorten mit iPads inklusive Dialogannahme-App „Mobile Service Advisor“ ausgerüstet. Die gemeinsam mit proaxia entwickelte Mobillösung ist voll in das SAP Dealer Business Management integriert.

Spreitenbach, 3. Dezember 2013 – Das Autohaus Bald AG mit Hauptsitz in Siegen zählt zu den ältesten und führenden Mercedes-Benz Partnern in Deutschland. Das Unternehmen



beschäftigt an 8 Standorten rund 420 Mitarbeiter und betreut über 20.000 Mercedes-Benz Kunden.

Für den Kundendienst stehen den Servicemitarbeitern an den Bald-Standorten moderne Hallen mit Hebebühnen zur Verfügung, wo die Fahrzeuge in regelmäßigen

Intervallen gemeinsam mit den Kunden begutachtet werden. Ehemals wurde dieser Prozess in Papierform begleitet. Seit Anfang des Jahres 2013 erfolgt die Dokumentation hingegen ganz modern mittels iPad und einer speziell von der proaxia consulting group ag für und mit Bald entwickelten App, die sich Mobile Service Advisor (MSA) nennt. Insgesamt befinden sich heute 24 iPads mit dem MSA und Zubehör im Einsatz.

App-Entwicklung in Kooperation

Für die Entwicklung der Dialogannahme-App hat die auf SAP-Prozesse spezialisierte proaxia einen eher unkonventionellen Weg gewählt und seinen Kunden Bald sowie die Intelligent Mobiles GmbH, der die App ihre innovative und benutzerfreundliche Oberfläche verdankt, mit ins Boot geholt. *„Wir waren von der Idee, an der Entwicklung des Mobile Service Advisors aktiv mitzuwirken, sofort begeistert. Die Mühe hat sich für uns auch gelohnt, da wir heute eine Service-App im Einsatz haben, die hundertprozentig auf unseren Bedarf abgestimmt*

PRESSEINFORMATION

010 – 3. Dezember 2013
Mobile Service Advisor im Autohaus Bald AG
Seite 2 von 5

ist. Die Lösung könnte aber auch von jedem anderen Mercedes-Benz Partner eingesetzt oder an die Anforderungen von sonstigen Autohäusern und IT-Umgebungen angepasst werden“, berichtet Jegor Schleiger, SAP Betreuer bei Bald AG.

Nachdem die Rahmenbedingungen für die Zusammenarbeit grob festgelegt waren, fanden erste Workshops zur Erarbeitung eines Anforderungsprofils statt – von Beginn an waren die Servicemitarbeiter in diesen Prozess involviert. *„Den ersten App-Rohling hat proaxia recht zügig geliefert. Damit konnten wir testen und unsere Korrekturwünsche mitteilen. Nach deren Umsetzung erhielten wir das nächste Release“,* wie Schleiger beschreibt. Das gleiche Szenario hat sich mehrfach wiederholt und Ende des Jahres 2012 konnte eine finale Testrunde mit Anbindung an das SAP Dealer Business Management (DBM) durchgeführt werden.

Dialogannahmeprozess voll integriert

Über die Sybase Unwired Plattform (SUP) ist die Dialogannahme-App voll in das DBM integriert. Dadurch kann der Serviceberater bei Bald sämtliche relevanten Kunden-, Fahrzeugdaten und alle damit in Zusammenhang stehenden Aufträge via iPad abrufen. Über grafische 3D-Modelle der jeweiligen Fahrzeuge und frei definierbare Checklisten werden sämtliche Prüfergebnisse festgehalten. Zugleich können mit der Gerätekamera Bilder aufgenommen und hinzugefügt werden. Die Bedienung erfolgt hauptsächlich durch Tippen und Wischen, was die Praktikabilität der Lösung sicherstellt.

Nach Abschluss des Prozesses werden die Daten in das DBM übertragen und der Kunde erhält ein umfassendes Protokoll mit sämtlichen Prüfergebnissen. Alle negativ geprüften Punkte fasst der Serviceberater dann in einem Auftrag zusammen, der abschließend vom Kunden unterzeichnet wird und gleichzeitig als Werkstattauftrag dient. *„Vor Einsatz des Mobile Service Advisors hatten wir bei Bald keine lückenlose Dokumentation. Selbstverständlich haben wir die Papierprotokolle ordentlich abgeheftet, aber das war insgesamt sehr umständlich. Heute können wir über unser System sämtliche Vorgänge und Prüfergebnisse inklusive Bildmaterial schnell und einfach abfragen. Die Fotodokumentation würde uns auch vor möglichen Regressansprüchen unserer Kunden schützen, da wir jetzt von Kratzern und Dellen immer Aufnahmen machen. Erst dann kommt das Fahrzeug in die*

PRESSEINFORMATION

010 – 3. Dezember 2013
Mobile Service Advisor im Autohaus Bald AG
Seite 3 von 5

Werkstatt“, erläutert Martin Radmacher, der als Serviceleiter für alle Standorte der Bald AG verantwortlich ist.

Anpassungen jederzeit möglich

Seitens Mercedes-Benz gibt es klare Vorgaben, die von den Partner-Autohäusern im Rahmen der Serviceberatung am Fahrzeug zu erfüllen sind. *„Mit dem Mobile Service Advisor haben wir die Möglichkeit, neue Prüfpunkte hinzuzufügen und andere wegzulassen. Diese Flexibilität gewährleistet uns Investitionssicherheit, da wir unsere Lösung jederzeit anpassen können“*, wie Serviceleiter Radmacher verdeutlicht.

Zur Ermittlung des Reparaturumfangs dient ebenfalls ein spezielles Programm von Mercedes-Benz. Dort sind sämtliche Positionen mit Arbeitswerten hinterlegt – vom simplen Austausch der Wischerblätter bis hin zu umfangreichen Reparaturen. Um sämtliche Vorgaben und Prozessabläufe unter einen Hut zu bringen, hat man sich bei Bald entschieden, dass die Kunden zum Abschluss ihren Serviceberater noch in die Kundenräume begleiten. Dort wird ihnen das komplette Prüfprotokoll mit allen Ergebnissen ausgedruckt. *„Unsere Kunden sind immer wieder beeindruckt, wie umfangreich ihr Fahrzeug bei uns geprüft wird. Richtig bewusst wird ihnen das spätestens dann, wenn sie das gesamte Protokoll mit den einzelnen Prüfergebnissen in Händen halten. Während der Serviceberater den Auftrag zusammenstellt und den Werkstattauftrag anlegt, können die Kunden sich den Ausdruck in aller Ruhe ansehen“*, erklärt Radmacher.

Fazit

Es gibt viele gute Gründe, die für die Umstellung von papiergestützten Prozessen auf moderne IT-Systeme sprechen. Für das Autohaus Bald standen die durchgehende Prozessintegration sowie die lückenlose Dokumentation im Fokus. Weitere Vorteile liegen darin, dass sich durch eine qualifizierte Dialogannahme sowohl die Zufriedenheit der Kunden als auch die Umsätze steigern lassen. Denn das iPad eignet sich hervorragend, um spezielle Verkaufsaktionen oder auch das Zubehörportfolio von Mercedes-Benz wirkungsvoll zu präsentieren. Eine unabhängige Untersuchung beziffert den durchschnittlich zu erwartenden Zusatzumsatz pro Dialogannahme mit rund 50 Euro. *„Wir haben unsere Ziele voll erreicht*

PRESSEINFORMATION

010 – 3. Dezember 2013
Mobile Service Advisor im Autohaus Bald AG
Seite 4 von 5

und die Lösung läuft stabil. Die Zusammenarbeit mit proxia war bestens und neben Rainer Lenk als Spezialist für den Automotive-Bereich und Peter Brak als Mobile-Experten wurden wir auch von den Entwicklungskollegen der proxia-Niederlassung in Polen jederzeit erstklassig unterstützt“, so das Resümee aus Schleigers IT-Blickwinkel.

Da die Lösung intuitiv und einfach zu bedienen ist, hat sich der Schulungsaufwand in Hard- und Software auf durchschnittlich zwei Stunden beschränkt. Das iPad dürfen die Mitarbeiter auch mit nach Hause nehmen. Dadurch soll die Identifikation mit dem Gerät gefördert werden und seitens Bald entfällt die Einrichtung eines gesicherten Aufbewahrungsortes.

Das Projekt wurde mit Auslieferung des letzten Geräts im Juni 2013 abgeschlossen. Von den ersten Gesprächen, der folgenden App-Entwicklung bis hin zu Implementierung und Mitarbeiterschulung hat die Umsetzung rund zwei Jahre gedauert.

Die Dialogannahme-App Mobile Service Advisor hat bereits mehrere nationale und internationale Preise gewonnen. Selbst Daimler-Benz ist auf die Lösung aufmerksam geworden und zeigt konkretes Interesse, die App im eigenen Unternehmen einzusetzen.

→ Der Mobile Service Advisors für iPad kostenlos im Download unter <https://itunes.apple.com/de/app/mobile-service-advisor/id569155938?mt=8>

PRESSEINFORMATION

010 – 3. Dezember 2013
Mobile Service Advisor im Autohaus Bald AG
Seite 5 von 5

Über proaxia consulting group ag

Die proaxia consulting group ag ist eine international agierende Unternehmensberatung mit Hauptsitz in der Schweiz und Niederlassungen in weiteren Ländern Europas und Asiens. Das Unternehmen ist SAP Services-Partner und entwickelt innovative Geschäftslösungen zur Optimierung von Sales & Service Prozessen.

Hierzu gehören mobile Lösungen, die voll in die Geschäftsabläufe integriert sind und den Außendienst sowie das Management optimal unterstützen. Im Mittelpunkt aller Kundenprojekte stehen Mehrwert, Agilität und Prozessoptimierung. Dabei setzt proaxia consulting auf bewährte Technologien in Kombination mit innovativen Neuerungen wie dem Cloud Computing.

Mit über 150 Consultants im deutschsprachigen Raum, Polen und Russland sowie China und Japan garantiert das Unternehmen die Realisierung und Betreuung von erstklassigen Lösungen und Servicekonzepten auf durchgehend hohem Niveau.

Weitere Informationen und Referenzen unter www.proaxia-consulting.ch

Pressekontakt:

TWO POINT SEVEN

Agentur für Kommunikation & Marketing

Barbara Czech

An der Richt 4A

D-91161 Hilpoltstein

Phone +49 (0) 9174 - 999 64 30

Fax +49 (0) 9174 - 999 64 31

E-Mail: Barbara.Czech@2point7.de

Unternehmenskontakt:

proaxia consulting group ag

Executive Assistant

Nicole Hoppe

Industriestrasse 176

CH-8957 Spreitenbach

Phone +41 (0)56 418 20 80

Fax +41 (0)56 418 20 81

E-Mail: Nicole.Hoppe@proaxia-consulting.ch