



Digitalisierung setzt neue Maßstäbe für die Customer Experience

Mobile Service Advisor bei Abdullah Abdulghani & Bros. Co. W.L.L.

Mit mehr als 12 Werkstätten und über 100 Kundendienstberatern gehört Abdullah Abdulghani & Bros. Co. W.L.L. (AAB) zu den größten Automobilhändlern in Katar und agiert dort auch als Alleinimporteure und Händler für Toyota und Lexus. Der Schlüssel für den nachhaltigen Erfolg von AAB an einem der bedeutendsten Wirtschaftsstandorte im Mittleren Osten ist optimaler Kundenservice. So setzt das Unternehmen alles daran, seinen Kunden ein einzigartiges Kundenerlebnis zu bieten.

Kundenerlebnis neu denken

ABB hat mit «Engage» ein Projekt lanciert, um die Customer Experience neu zu gestalten und die Prozesseffizienz zu steigern. Der wesentlichste Aspekt bei der Neugestaltung des Kundenerlebnisses sind gestraffte Prozesse bei der Fahrzeugannahme und -übergabe. Zu diesem Zweck wurde die Einführung des proxia Mobile Service Advisor (MSA) in allen Werkstätten in Angriff genommen.



Die treibende Kraft hinter dieser Initiative der AAB war die Notwendigkeit, die Fahrzeugannahme zu optimieren. Zuvor hatte dies eine Vielzahl an Arbeitsschritten erfordert und zu Inkonsistenzen zwischen den Informationen auf Papier und im EDV-System geführt. Der Fahrzeugübergabeprozess an den Kundendienstberater war für den Kunden zeitaufwändig gewesen: Selbst wenn der Kunde einen Termin vereinbart hatte, musste er zunächst einen Wartebon lösen und auf den Kundendienstberater warten. Daraufhin musste er mit dem Kundendienstberater gemeinsam das Fahrzeug rundum inspizieren, abwarten, bis dieser die manuell erfassten

Daten zusätzlich ins System eingegeben hatte, den Ausdruck in Empfang nehmen und dort mit seiner Unterschrift die Übergabe bestätigen. Dieser Prozess war nicht nur für die Kunden mühsam und zeitraubend, sondern auch für die Kundendienstberater. Außerdem hielt er die Kundendienstberater von wichtigen Aufgaben wie Upselling und Cross-Selling sowie von effektiver Schadenserfassung ab und verstellte ihren Blick auf den jeweiligen Kunden mit seinen individuellen Bedürfnissen.

Kunden im Mittleren Osten, ob Katarer oder internationale Einwohner, sind immer unter Zeitdruck; sie sind es gewöhnt, die benötigten Informationen rasch zur Hand zu haben, und arbeiten sehr gerne mit modernen und vernetzten Systemen.

Katar hat eines der weltweit höchsten BIP pro Kopf und ist ein sehr anspruchsvoller Markt. Abdullah Abdulghani & Bros. Co. W.L.L. wurde als Toyota-Serviceorganisation viele Jahre in Serie mit dem GOLD Händlerpreis ausgezeichnet. Um seine Position als einer der besten Automobil-Vertriebshändler der Region in puncto Kundenzufriedenheit zu sichern, musste AAB sowohl auf die sich stark wandelnden Kundenanforderungen als auch auf die zunehmenden Transaktionsvolumina reagieren. Daher setzte das Unternehmen bei der Neugestaltung seines Kundenannahmeprozesses auf die Einführung einer erstklassigen Lösung, durch die ein neues Kundenerlebnis geschaffen und gleichzeitig die Effizienz bei der Fahrzeugannahme deutlich gesteigert wurde.

Projektziele

- **Neue Maßstäbe für die Customer Experience dank digitalem Fahrzeugannahmeprozess über mobile Apps (iPad)**
- **Vereinfachung des terminbasierten Annahmeprozesses und Verringerung des Gesamtzeitbedarfs für die Annahme**
- **Schaffung von Möglichkeiten für die Kundendienstberater, weitere Kampagnen zu positionieren und Zusatzverkäufe für höhere Service-Umsätze zu machen**
- **Entlastung der Kundendienstberater von administrativen Aufgaben, damit sie ihre ganze Aufmerksamkeit den Kunden schenken können**
- **Zeitnahe Dokumentation der Kundenzufriedenheit und rasche Reaktionszeit**
- **Intuitive Lösung zur Unterstützung des gesamten Dialogannahmeprozesses einschließlich Optionen zur Aufzeichnung von Bilddaten**
- **Schaffung einer papierlosen Umgebung, in der den Kunden und den Kundendienstberatern alle benötigten Informationen am Mobilgerät zur Verfügung stehen**
- **Gesamtheitlicher Blick auf verbundene Fahrzeug- und Kundendaten, wodurch der Kundendienstberater sofort korrekte Einschätzungen treffen kann (Vertrag, Pakete, Arbeitswerte des Herstellers, zurückgestellte Arbeiten, offene Rückrufaktionen des Herstellers)**

Professionelle Dialogannahme mit proxia Mobile Service Advisor

proxia Mobile Service Advisor (MSA) ist eine mobile Anwendung auf dem iPad, die in das SAP® Dealer Business Management integriert ist. Alle Schritte bei der Dialogannahme sind vollständig in der Anwendung abgebildet. Die Daten werden ohne Medienbruch via iPad an das SAP-System übergeben und können dort weiterbearbeitet werden.

So können Sie die gesamte Dialogannahme zusammen mit dem Kunden direkt am Fahrzeug durchführen – vom Prüfen und Aktualisieren der Kundendaten bis zum Unterschreiben des Werkstattauftrages. In einem strukturierten Übergabeprozess werden alle Auftragsdaten direkt erfasst und passende Service- oder Kaufangebote dargestellt. Einfache Auswahloptionen stehen dem Kundendienstberater zur Verfügung, um den passenden Vertrag, zurückgestellte Arbeiten, passende Pakete und laufende Arbeiten sowie die richtige Preisauskunft auf einen Blick zu finden. Bei den Fahrzeug-Service-Checks mithilfe der Mobilgeräte gibt es die zusätzliche Möglichkeit, jeden Schaden zu fotografieren und dadurch die Übernahme noch viel genauer zu dokumentieren. Außerdem ist es mit MSA möglich, den Status von Checklisten-Items, spezielle Kundenwünsche, aktuelle Werbeangebote (z.B. Winterkation) sowie geforderte Anzahlungen nachzuverfolgen.

Abschließend unterschreibt der Kunde auf dem iPad und der Werkstattauftrag wird automatisch im SAP Dealer Business Management angelegt oder aktualisiert. Daraufhin erhält der Kunde SMS- und E-Mail-Nachrichten mit einem Überblick über alle dokumentierten Informationen.

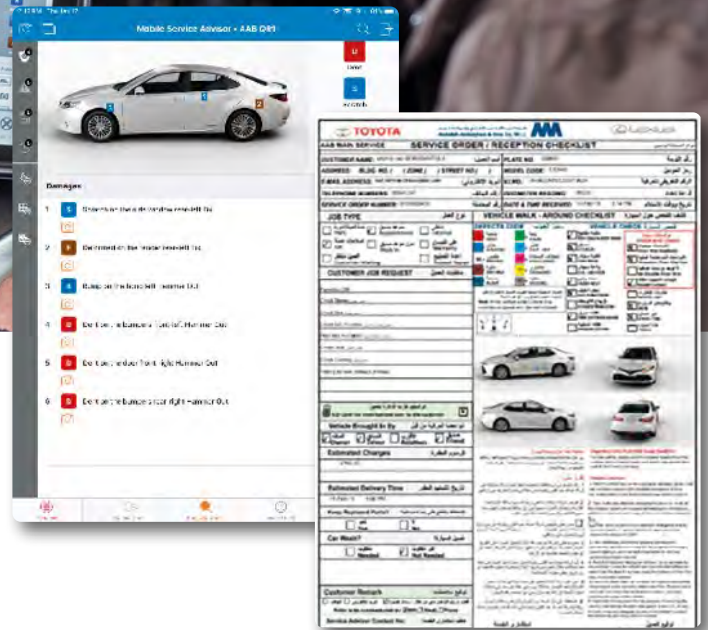
Mobile Service Advisor





Funktionalitäten des Mobile Service Advisor

- Dialogannahmeprozess vom ersten Kontakt bis zur Vertragsunterzeichnung vollständig in derselben App abgebildet
- Erstellung und kundenspezifische Anpassung von dialogbasierten Abläufen sowie Checklistenaufbau und -inhalt für unterschiedliche Geschäftsszenarien wie mobile Serviceannahme, mobiler Service-Check, Werkstatt-Qualitätskontrolle, Checkin/Checkout in SAP
- Erstellung und Bearbeitung von Werkstattaufträgen, Anpassung und Aktualisierung von Verträgen, Arbeiten, Paketen und Arbeitswerten des Herstellers sowie von als Servicearbeiten konfigurierten Reparaturen und Werbeaktionen
- Sofortige Preisauskünfte zur Unterstützung zeitnaher Kundenentscheidungen
- Erstellung eines Anzahlungsbelegs über die MSA-App unter vollständiger Backend-Integration
- Erinnerungsfunktion für zurückgestellte Arbeiten beim nächsten Servicetermin, Verwendung von Servicepaketen aus dem SAP-Backend
- Fotografieren und Verknüpfung der Fotos mit Arbeitsaufträgen, Schäden und Checklisten-Items
- Einbindung von Hyperlinks zu weiteren OEM-Portalen
- Einbindung der empfohlenen Herstellerkundendienstcheckliste
- Anzeige der Reparatur-AGB vor der Bestätigung des Annahme- und Reparaturauftrags
- Unterschreiben des Fahrzeuginspektionsberichts und des Auftrags am iPad
- Erhebung der Kundenzufriedenheit als Abschluss des MSA-gestützten Übergabeprozesses



Wirtschaftliche Vorteile

- Wettbewerbsvorteile gegenüber anderen Unternehmen der Branche
- Bessere Customer Experience dank Kundendienstberatern, die den Kunden ihre ungeteilte Aufmerksamkeit schenken können
- Höhere Kundenzufriedenheit und stärkere Kundenbindung dank professionellem und transparentem Prozess
- Zeit- und Aufwandsersparnis durch den digitalen Dialogannahmeprozess zur Echtzeitintegration in das SAP-Backend und Vermeidung redundanter Datenerfassung
- Umsatzsteigerung durch Gelegenheiten für Upselling und Cross-Selling
- 360-Grad-Überblick über aktuelle Fahrzeug- und Kundenstammdaten dank nahtloser SAP-Backend-Integration
- Höchst kompetente und kundenorientierte Kundendienstberater, für die Echtzeitinformationen rund um Kunden und Fahrzeug die optimale Entscheidungsgrundlage liefern
- Flexible Abbildung unterschiedlicher Geschäftsszenarien in derselben App
- Benutzerführung mit individuell anpassbaren Checklisten gemäß OEM-Richtlinien



Amir Mahmood über das Projekt

شركة عبدالله عبدالغني وإخوانه ذ.م.ق.
Abdullah Abdulghani & Bros. Co. W.L.L.



Amir Mahmood
Kommissarischer CIO, AAB I.T.

Mit dem Projekt «Engage» stellen Sie Kundenkontakt in den Mittelpunkt. Warum ist das für Ihr Geschäft so wichtig?

Vor allem im Autohandel wird der direkte Kontakt für Kunden immer bedeutsamer, und somit auch wertvoller für das Geschäft. Der Kauf eines Autos ist eine sehr persönliche und emotionale Angelegenheit. Es ist wesentlich, den Kunden individuell zu bedienen und mit dem Fahrer eine dauerhafte Beziehung aufzubauen. Um das zu erreichen, hat AAB verschiedene Strategien ausgearbeitet. Eine davon zielt darauf ab, dass wir unseren Mitarbeitern Zugang zu Informationen für ein tieferes Verständnis unserer Kunden schaffen. Mit der Einbindung von MSA im Fahrzeugannahmeprozess können die Vertriebs- und Kundendienstteams Informationen aus verschiedenen Datenquellen verknüpfen und so die Vielzahl an Kundendaten für sich nutzen. Einfach zugängliche Kundendaten können den Kundendienstberater bei der Personalisierung für den jeweiligen Kunden unterstützen. Bei Mitarbeitern mit direktem Kundenkontakt wie dem Kundendienstberater sorgt die MSA-Lösung dafür, dass er die richtige Handlung zum richtigen Zeitpunkt setzen kann.

Warum haben Sie proaxia als Partner für dieses Projekt gewählt?

AAB hat sich nach einer gründlichen Lieferantenevaluierung, an der verschiedene Dienstleister teilnahmen, für proaxias Lösung «Mobile Service Advisor» und für die Begleitung durch proaxia bei der Projekteinführung ent-

schieden. Die Erfahrung von proaxia und die aktuellen Referenzen haben uns davon überzeugt, dass das Unternehmen ein Marktführer in SAP-zentrierten Aftermarket-Lösungen am Automobilsektor ist.

Welche Erfahrungen haben Sie während der Zusammenarbeit gemacht?

Die Dynamik, die für den Projektstart kennzeichnend war, hat nie nachgelassen und das Projekt wurde höchst professionell und on time abgeschlossen. Ein völlig reibungsloses Go-Live hat außerdem klar gezeigt, wie robust die Lösung ist und wie erfahren die proaxia-Consultants sind. Die MSA-Anwendung wurde von unseren Mitarbeitern, unseren geschätzten Kunden und dem Top-Management von AAB gut angenommen.

Welche Ergebnisse haben Sie mit dem Projekt «Engage» erzielt?

Wir haben so endlich zu der Customer Experience gefunden, die wir suchten, um unsere Position als Marktführer in Katar mit einem modernen Fahrzeugannahme- und Übergabeprozess zu stärken.

Werden Sie Ihre Zusammenarbeit mit proaxia fortsetzen?

Auch nach Abschluss des MSA-Projekts wird die Zusammenarbeit zwischen AAB und proaxia in anderen Bereichen fortgeführt, damit wir die gewünschten Ergebnisse bei der digitalen IT Transformation und für bessere Customer Experience erzielen. proaxias Erfahrung bei Automobillösungen, ihr engagiertes Team und ihre innovative Produktentwicklung helfen uns dabei, unsere geschäftlichen Ziele zu erreichen und unsere IT für die Zukunft zu rüsten.

Für Detailinformationen kontaktieren Sie uns bitte:



Rainer Lenk
Partner

Head of Automotive Europe
Mobil: +49 174 918 18 81
rainer.lenk@proaxia-consulting.com



Guenter Lasser
Partner

Head of Automotive MENA
Mobil: +61 410 483475
or +49 174 918 18 92
guenter.lasser@proaxia-consulting.com

Über proaxia consulting group ag

Die proaxia consulting group ag ist eine international agierende Unternehmensberatung mit Hauptsitz in der Schweiz und Niederlassungen in Europa, MENA, USA und Asien. Als SAP Partner ist proaxia spezialisiert auf Vertriebs- und Service-Prozesse sowie Ersatzteil-logistik-Prozesse.

Weitere Informationen ▼

