



Fallstudie

Mobile Applikation für Autohändler



Mobile Applikation für Autohändler

Der Klient

Der Klient ist einer der führenden Autohändler im höherpreisigen Segment mit über zwanzig Verkaufs- und Beratungsstellen in ganz Indien. Die Einnahmen im Kundenservice machen 30% des jährlichen Umsatzes des Unternehmens aus.

Die Herausforderung

Der Autohändler wollte seine Einnahmen aus dem Kundendienst steigern und Kunden gewinnen, die Autos bei anderen Händlern gekauft hatten. Laut Marketingstudien im betroffenen Marktsegment ist die Kommunikation zwischen dem Endkunden, dessen Auto sich im Service befindet, und dem Service-Team der Schlüsselfaktor für erfolgreiche Kundenbindung und Akquise von Neugeschäft. Im bisherigen, traditionellen Prozess rufen die Kundenbetreuer aus dem Kundenservice die Kunden direkt an und informieren sie über den aktuellen Status der Arbeiten; oder die Kunden rufen selbst an, um die geschätzten Kosten und den Lieferstatus zu erfragen. Die Kommunikation ist deshalb so wichtig, weil häufig Genehmigungen der Kunden benötigt werden, um spezielle Arbeiten auszuführen. Dies führt regelmäßig zu Verzögerungen, wenn die Kunden nicht erreichbar sind. Neben der Unzufriedenheit der Kunden sind diese Verzögerungen oft auch der Grund dafür, dass neue Autos nicht im Service untergebracht werden können.

Die Lösung

Keystone, Implementierungspartner von SOAPARK, wurde beauftragt, eine Lösung für das oben beschriebene Problem zu entwickeln. Das bisherige System des Autohändlers wurde erweitert und ermöglicht es nun, dass die Erstellung einer Auftragskarte aus Papier durch eine „e-JobCard“ ersetzt wird, die im IT-System des Service Centers elektronisch gespeichert wird. Das Werkstattpersonal verwendet einen mobilen Tablet PC, um die e-JobCard anzuzeigen und zu bearbeiten. Zunächst plant der Techniker damit den Ablauf der Arbeiten und trägt die geschätzte Arbeitszeit ein. Er aktualisiert auch den Arbeitsfortschritt und lässt den Kunden so wissen, wann er mit der Fertigstellung rechnen kann und welche Kosten entstehen. Die Informationen auf der e-JobCard werden mit einem Server synchronisiert und über eine Anwendung für Mobiltelefone (App) den Kunden bereitgestellt. Die App benachrichtigt den Kunden, wenn Updates verfügbar sind, und erlaubt dem Kunden, direkt aus der App Genehmigungen zu erteilen. So stellt die Anwendung sicher, dass Kunde

und Service Center unkompliziert miteinander kommunizieren. Die App wurde für iPhone¹ und Android-Handys der Kunden sowie für die Tablet PCs des Werkstattpersonals entwickelt. Die Server und die Datenbank werden in der Cloud gehostet. Die Anwendung gewährleistet ebenfalls, dass die Mechaniker über neue Technologien und Lieferzeiten von Bauteilen informiert werden, sodass sie bessere Entscheidungen für ihre Kunden treffen können und einen besseren Überblick darüber haben, wann welche Arbeiten anstehen.

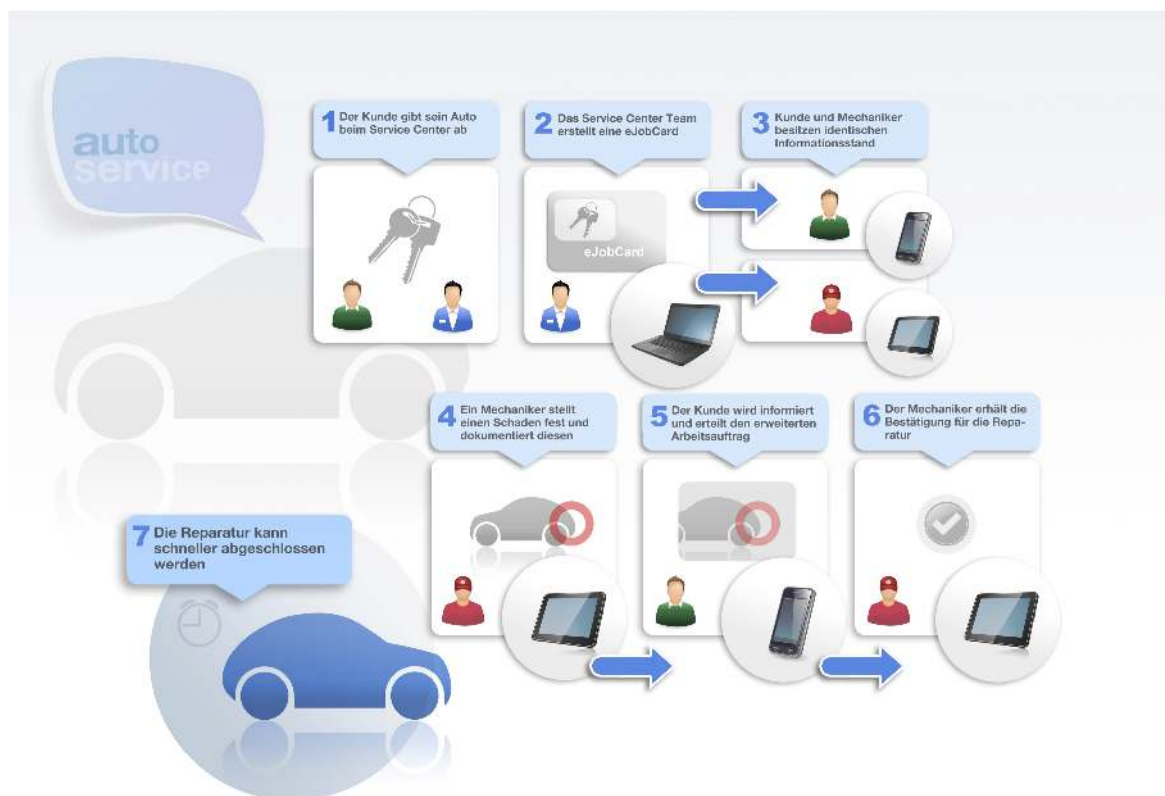


Abbildung 1: Verbesserte Kommunikation zwischen Kunden und Service Center

Vorteile der Lösung

- Eine große Anzahl von Kunden wanderte zu Autohändlern ab, die die App anbieten; diese erhöhten ihren Service-Umsatz um 25%
- Laut einer Umfrage des Unternehmens führte die Einführung der App zu höherer Kundenzufriedenheit, da die Kunden darüber informiert wurden, was mit ihren Autos geschieht, wie lange es dauern und wie viel es kosten würde, ohne lästige Anrufe bei der Arbeit
- Der Händler bekam eine Auszeichnung zum „Besten Händler“ vom Rotary Club in Bangalore verliehen

¹ iPhone derzeit in Arbeit; Release für Juni 2012 geplant

- Durch den elektronischen Zugang zu Informationsmaterial (online und offline) wurde die Kompetenz im Werkstatt-Team erhöht. Dies führte auch zu einer Reduktion von gedruckten Informationsmaterialien und damit einer Senkung entsprechender Kosten. Mit audio-visuellem Schulungsmaterial wurde ein besseres Verständnis neuer Techniken bei den Werkstatt-Mitarbeitern erzielt

Technologien

Anwendung für Mobiltelefone auf Android v2.3

- Entwicklungssystem: Eclipse & Xcode SDK
- Testwerkzeuge: Google Android-Emulator, Robotium
- Installationsprogrammoptionen: apk
- Sprache: Java

Anwendung für iPhone (iOS4 / iOS5)

- Entwicklungssystem: XCode IDE
- Testwerkzeuge: Iphoney, Fone Monkey
- Installationsprogrammoptionen: via Appstore
- Sprache: Objective C

Server-seitige Technologien

- JBOSS, MySQL, Cloud Technologies, Web Services, Java, Javascript

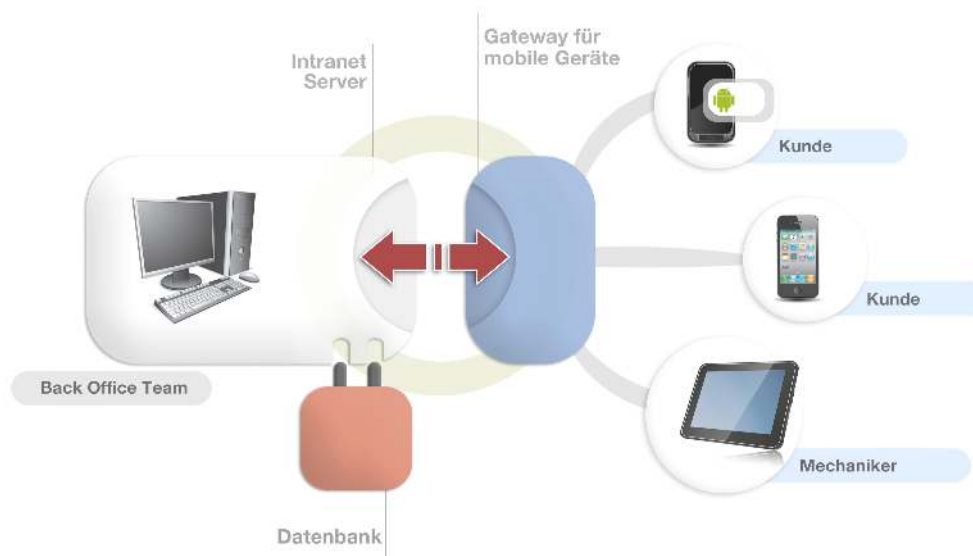


Abbildung 2: Das Gateway verbindet Kunden und Mechaniker mit den Service-Daten

Über Keystone und SOAPARK

Keystone ist ein Anbieter für IT Lösungen und Dienstleistungen in den Bereichen Mobilität, Businessanalyse, IT-Integration und System-Reengineering. Keystone hat seinen Hauptsitz in Bangalore, Indien und bietet seine Dienste weltweit mithilfe regionaler Partner an. Als deutscher Partner bietet SOAPARK mit deutschen Mitarbeitern Unterstützung zu den Themen Projektmanagement, Anforderungsanalyse und Softwarearchitektur an. Das erlaubt unseren Kunden, die Vorteile deutschsprachiger Ansprechpartner mit den Kostenvorteilen eines Offshore-Anbieters bei hoher Lieferqualität zu verbinden.



SOAPARK

Graf-Recke Straße 77

D - 40299 Düsseldorf

Tel.: +49 (163) 5723944

www.soapark.com