



TeamViewer
Frontline

Erstklassiger After-Sales-Support mit xAssist

für mehr Qualität und schnelleren Service



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.

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 ein von der Niederlassung bereitgestelltes Ersatzfahrzeug angewiesen, was weitere Kosten nach sich zieht.



Alle 347 BMW US-Händler



Automotive



Produktive Nutzung



Live seit 2019

Lösung

Für einen optimierten Wissenstransfer hat BMW die TeamViewer-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.

Ergebnis

TSARA Vision ist ein gutes Beispiel dafür, wie Unternehmen mit anspruchsvollem After-Sales-Service dank dem Einsatz 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 Zufriedenheit der Kunden, sondern auch die der Techniker, welche durch den regelmäßigen Austausch mit Experten zusätzliche Weiterbildung direkt bei der Arbeit erhalten und durch schnelle Fehlerbehebung zufriedener sind. Für Händler bedeutet diese Lösung zusätzliche Aufträge und die Fähigkeit, ihren Kunden hocheffizienten Service zu bieten.

„ 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 of North America**

Projektpartner:



Toppen Sie die Erwartungen

- ✓ Überzeugen Sie Kunden mit schnellen Lösungen ohne Kompromisse bei der Qualität
- ✓ 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 Wartungszeiten
- ✓ 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

Über TeamViewer

Als globales Technologieunternehmen und führender Anbieter einer Konnektivitätsplattform ermöglicht es TeamViewer, aus der Ferne auf Geräte aller Art zuzugreifen, sie zu steuern, zu verwalten, zu überwachen und zu reparieren. Ergänzend zur hohen Zahl an Privatanutzern, für die die Software kostenlos angeboten wird, hat TeamViewer mehr als 600.000 zahlende Kunden und unterstützt Unternehmen jeglicher Größe und aus allen Branchen dabei, geschäftskritische Prozesse durch die nahtlose Vernetzung von Geräten zu digitalisieren: zum Beispiel in den Bereichen Remote Connectivity, Augmented Reality, Internet of Things und Digital Customer Engagement.

Seit der Gründung im Jahr 2005 wurde die Software von TeamViewer global auf mehr als 2,5 Milliarden Geräten installiert. Das Unternehmen hat seinen Hauptsitz in Göppingen, Deutschland, und beschäftigt weltweit mehr als 1.400 Mitarbeiter. Die TeamViewer AG (TMV) ist als MDAX-Unternehmen an der Frankfurter Börse notiert.

Kontakt

www.teamviewer.com/de/kundenservice/

TeamViewer Germany GmbH
Bahnhofsplatz 2
73033 Göppingen
Deutschland

☎ +49 (0) 7161 60692 50

Stay Connected



www.teamviewer.com