

Mehr Produktivität und Kundenbindung

proxia Mobile Service Advisor

Fahrzeugservice mit Dialogannahme

Im Fahrzeughandel spielt die Kommunikation mit dem Kunden eine immer wichtigere Rolle. Sie sorgen mit modernen Räumlichkeiten für ein positives Erlebnis bei der Dialogannahme. Die Übergabe des Fahrzeuges findet im persönlichen Gespräch statt. Ihr Serviceberater inspiziert es gemeinsam mit dem Kunden. Er nimmt die Wünsche auf, weist auf notwendige Reparaturen hin, bietet Serviceleistungen an und dokumentiert den Fahrzeugzustand sowie die Vereinbarungen mit dem Kunden. Die gute Pflege der Kundenbeziehung lohnt sich – mehr Aufträge und ein höherer Umsatz pro Auftrag sind das Ergebnis.

Die Dialogannahme nimmt aber auch viel Zeit in Anspruch. Nur wenn Ihre Serviceberater einen Auftrag innerhalb des geplanten Zeitfensters durchführen, bringt das Servicegeschäft Gewinn und Ihre Investitionen lohnen sich. Doch mit dem Klemmbrett in der Hand, anschließender Übertragung der Daten ins System und Unterschrift auf dem Ausdruck bleibt Ihren Serviceberatern kaum Gelegenheit für das individuelle Gespräch mit dem Kunden und das Unterbreiten von Angeboten.

Schöpfen Sie Ihr Potenzial im Service voll aus und entlasten Sie Ihre Serviceberater von administrativen Aufgaben, damit sie ihre ganze Aufmerksamkeit dem Kunden schenken.

Mehr Zeit für den Kunden – mehr Geschäft

Mit dem proxia Mobile Service Advisor ist Ihr Kunde von Anfang bis Ende der Dialogannahme aktiv eingebunden. Die physische Inspektion des Fahrzeuges ist auf dem iPad virtuell nachgebildet. Mängel und Hinweise werden mit Klick auf das 3D-Modell des Fahrzeuges automatisch erfasst. Mit minimalem Einsatz der Tastatur wird der Werkstattauftrag generiert. Der Kunde unterzeichnet den Werkstattauftrag direkt auf dem iPad. Ihr Serviceberater bleibt immer dem Kunden zugewandt. Das schafft Transparenz und Vertrauen. Außerdem macht die moderne Technik Spaß. So ist Ihr Kunde offen für individuell eingeblendete Angebote. Das positive Erlebnis stärkt das Vertrauen in die Professionalität und Qualität Ihres Unternehmens.

Professionelle Dialogannahme mit proxia Mobile Service Advisor

proxia Mobile Service Advisor ist eine mobile Anwendung auf dem iPad, die mit dem SAP® Dealer Business Management integriert ist. Alle Schritte bei der Dialogannahme sind vollständig in der Anwendung abgebildet. Die Daten werden ohne Medienbruch an das SAP-System übergeben und können dort weiter bearbeitet 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. Schließlich unterschreibt der Kunde auf dem iPad und der Werkstattauftrag wird automatisch im SAP Dealer Business Management angelegt oder aktualisiert.



proxia Mobile Service Advisor – alle Funktionen optimal am Prozess ausgerichtet

Der proxia Mobile Service Advisor unterstützt den Serviceberater bei der Dialogannahme vom ersten Schritt bis zur Auftragsunterzeichnung.

Werkstattauftrag anlegen und bearbeiten

- Kunden- und Fahrzeugdaten pflegen
- Vorerfasste Werkstattaufträge bearbeiten
- Neue Werkstattaufträge anlegen
- Kundendienstmassnahmen anzeigen und fällige übernehmen

Mit dem Kunden das Fahrzeug inspizieren

- Kundenwunsch erfassen
- Zurückgestellte Reparaturen anzeigen
- Fahrzeugzustand mit dem Kunden aufnehmen, anhand von 3D-Darstellung und Checklisten
- Vereinbarungen dokumentieren
- Angebote für Serviceleistungen anzeigen

Fahrzeugübergabe und Werkstattauftrag auf dem iPad abschliessen

- Abzeichnen des Fahrzeugzustandsberichts durch den Kunden
- Auftragsunterschrift durch den Kunden
- Übertragung des Werkstattauftrags an das Händlersystem (SAP Dealer Business Management)
- Fahrzeugzustand im SAP auswertbar abspeichern (Profiltiefe, Chassis-Schäden, u.a.)



Funktionale Besonderheiten

- Enge Integration mit SAP DBM
- Konfigurierbare Prozessfolge (Reihenfolge der Screens)
- Konfigurierbare Prozessinhalte (Checklisten und Serviceangebote)
- Konfigurierbare Datenfelder für Kunde, Fahrzeug und Auftrag
- Integration von Fotos

Intuitive Benutzeroberfläche

- Mobile Datenerfassung über Touchscreen
- 3D-Modell mit Drag and Drop für Chassis-Check
- Automatisch generierte Job-Texte in Checklisten
- Schieber bei Tankfüllstand und Profiltiefe
- Picker bei Datum und Reifendimensionen



Ihre Vorteile mit proxia Mobile Service Advisor

- Hohe Kundenbindung durch Dialog, Transparenz und professionelles Auftreten
- Umsatzsteigerung durch schnellere Abwicklung, Steigerung des Umsatzes pro Auftrag und Up-Selling von Ersatzteilen, Zubehör und Services
- Effiziente Dialogannahme ohne Doppelerfassung durch Integration ins Händlersystem
- Reduktion der Aufwände durch einfache und intuitive Bedienung des SAP-Systems
- Individuell konfigurierbarer Dialogannahmeprozess
- Einfache Installation und Inbetriebnahme

«Der digitale Annahmeprozess kommt beim Kunden gut an. Über 90 Prozent der Kunden sind begeistert von der digitalen Annahme. Die Kunden schätzen das professionelle Auftreten und die lückenlose Dokumentation aller Prüfpunkte. Sie fühlen sich wertgeschätzt und rundum sehr gut betreut.»

Autohaus Bald AG

Referenzbeispiel - Autohaus Bald AG

Im Mercedes-Benz Autohaus Bald ist das iPad mittlerweile fester Bestandteil bei der Serviceannahme. Die Bald AG hat den Kundenservice an mehreren Standorten mit iPads und dem Mobile Service Advisor von proxia ausgerüstet.

Kontakt ▼