

PRESSEMITTEILUNG

Premiere auf CES 2018 in Las Vegas

Arvato stellt Konzept zur Digitalisierung des Automobil-Services vor

12. Dezember 2017

Gütersloh – Als Spezialist für die Digitalisierung von After-Sales-Informationen entwickelt Arvato SCM Solutions gemeinsam mit dem Engineering-Partner IAV ein Konzept für den Automobil After Sales der Zukunft. Der „Digitale Service Assistent“ (DiSA) ist die neue digitale Plattform zur Integration aktueller Automobil-Trends und neuer Technologien in den Serviceprozess, so dass ein optimales und transparentes Kundenerlebnis geschaffen wird.

Die Idee von DiSA ist es, den Serviceprozess ganzheitlich von der ersten Warnmeldung bis zur Fehlerbehebung und Abrechnung der erbrachten Leistung durch moderne, digitale Werkzeuge und Methoden zu unterstützen und Medienbrüche zu vermeiden. Aktuelle Automobil-Trends wie autonomes Fahren, Fahrzeugvernetzung oder die Nutzung von Prognosedaten aus der Service-Cloud werden intelligent mithilfe innovativer Technologien wie z.B. Augmented Reality miteinander verknüpft. Dabei kann der Geschäftsbereich Corporate Information Management (CIM) von Arvato SCM Solutions seine Expertise in der Entwicklung von komplexen IT-Lösungen, verbunden mit seinem Automobil-Know-how, gewinnbringend einbringen: von der Erstellung der Informationen über die Entwicklung und den Betrieb von Applikationen bis zur Logistik der notwendigen Hardware.

Boris Scholz, Geschäftsführer CIM – Arvato SCM Solutions:
„Gemeinsam mit IAV präsentieren wir den digitalisierten Serviceprozess. Dabei fokussieren wir uns sowohl auf die Perspektive des Endkunden als auch auf die des Werkstattbetriebs bzw. der Servicemitarbeiter“.

Die intelligente Verknüpfung von Diagnose- und Reparaturdaten und eine automatisierte digitale Kommunikation sowohl im Reparaturprozess als auch mit dem Fahrzeugnutzer zeichnen DiSA aus. Kommt es zu einem Fehlerereignis im Fahrzeug, wird zunächst dessen Relevanz und Dringlichkeit durch einen Abgleich mit Daten aus der Service-Cloud bewertet. Es folgt eine automatische Information des Servicebetriebs, inklusive Online-Terminvereinbarung aus dem Fahrzeug. Auftragsbestätigung und Bezahlung erfolgen über die Smartphone-Applikation. Parallel wird das Eintreffen des Fahrzeugs sowie der aus den Fahrzeugdaten in der Service-Cloud prognostizierte Wartungsbedarf der Werkstatt bzw. dem Werkstattssystem angekündigt.

Weiterer Schwerpunkt von DiSA ist der eigentliche Reparaturprozess: so werden z. B. durch den Einsatz einer Augmented-Reality-Brille die Lage versteckter, möglicherweise beschädigter Bauteile auf Basis von CAD-

Sonja Groß

Head of Marketing & Communications
Arvato SCM Solutions

Phone: +49 5241 80-41897
sonja.gross@arvato.com

PRESSEMITTEILUNG

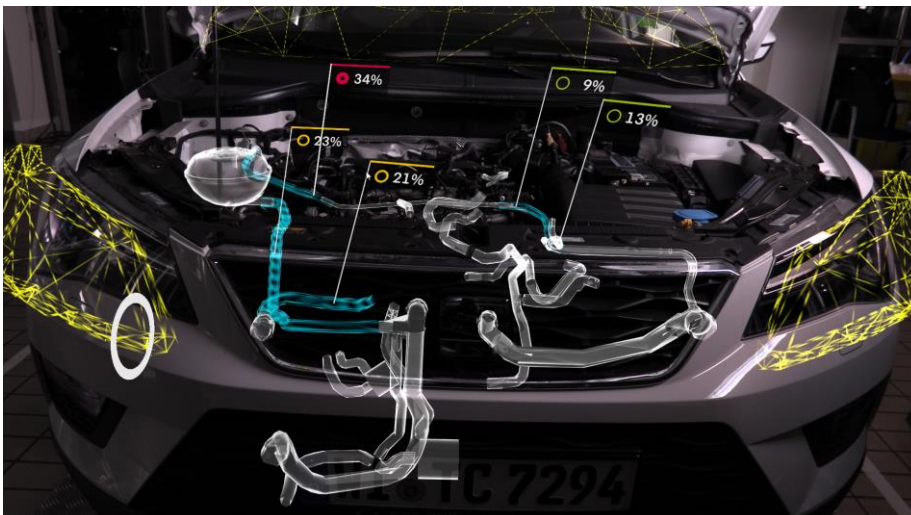
Daten sichtbar gemacht. Dies und das Einblenden zusätzlicher Teileinformationen sowie Animationen für die Montage beschleunigen den Reparaturprozess erheblich.

„Durch die intelligente Verknüpfung von CAD-Daten mit textbasierten Reparaturinformationen innerhalb einer modernen IT-Applikation wird der echte, praktische Mehrwert von Augmented Reality unmittelbar erlebbar“, erklärt Ulrich Kreidner, Vice President Digital Solutions bei Arvato SCM Solutions.

Pressefotos



Das Einblenden zusätzlicher Teileinformationen sowie Animationen für die Montage beschleunigen den Reparaturprozess erheblich.



Durch den Einsatz von Augmented Reality wird die Lage versteckter, möglicherweise beschädigter Bauteile auf Basis von CAD Daten sichtbar.

PRESSEMITTEILUNG

Über Arvato SCM Solutions

Arvato SCM Solutions ist ein innovativer, international führender Anbieter von Leistungen im Bereich Supply Chain Management und E-Commerce. In den Bereichen Automotive, Banks, Insurances, Consumer Products, Healthcare, Hightech & Entertainment, Publishing und Telecommunication trifft jeder Partner auf seinen Branchenspezialisten. Über 14.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter setzen sich gemeinsam dafür ein, überall auf der Welt praktische und relevante Lösungen und Services bereitzustellen. Mithilfe neuester digitaler Technologien entwickelt, betreibt und optimiert Arvato komplexe globale Supply Chains und E-Commerce-Plattformen als strategischer Wachstumspartner seiner Kunden. Arvato SCM Solutions verbindet das Know-how seiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit den richtigen Technologien und passenden Geschäftsprozessen und steigert so messbar die Produktivität und Leistung seiner Partner.

Arvato SCM Solutions ist Teil von Arvato, einem führenden internationalen Dienstleistungsunternehmen. Rund 70.000 Arvato-Mitarbeiter in über 40 Ländern konzipieren und erstellen innovative Lösungen für Kunden aus aller Welt und eine breite Palette an Geschäftsprozessen. Diese umfassen Customer Relationship Management, Supply Chain Management, Finanz- und IT-Lösungen sowie Dienstleistungen im digitalen Marketing. Arvato ist ein 100-prozentiges Tochterunternehmen von Bertelsmann. Weitere Informationen unter scm.arvato.com.