



SOLUTION BRIEF / AUTOMOTIVE

FollowX – Digitalisierung von Kunden- und Fahrzeugprozessen im Aftersales

Weniger Anrufe, mehr Kundenzufriedenheit. Es gibt im Aftersales (zu) viele Anrufe, (zu) viele Nachfragen, (zu) viel Aufwand und (zu) viele unzufriedene Kunden. Hier hilft »FollowX« von NTT DATA. Die modulare Lösung schafft Transparenz im Service-Prozess und damit ein positives Kundenerlebnis: Mit Blick auf sein Smartphone weiß der Kunde, wie der Stand der Dinge in Sachen Wartung oder Reparatur seines Wagens ist. Das erhöht die Zufriedenheit und die Markenbindung.

So funktioniert »FollowX«

Die bisher einzigartige Kombination von Fahrzeugortung und Kundenkommunikation »FollowX« schafft Transparenz im Aftersales – für Mitarbeiter und Kunden. Fahrzeuge und Schlüssel werden ohne teure Funkinfrastruktur im Innen- und Außenbereich lokalisiert. Zudem ist der Reparaturstatus eines Fahrzeugs jedem bekannt – den Servicefachkräften im Autohaus ebenso wie den Kunden. Zusätzliche Module ermöglichen die digitale Serviceberatung und eine kundenorientierte Kommunikation.

Die Vorteile im Überblick

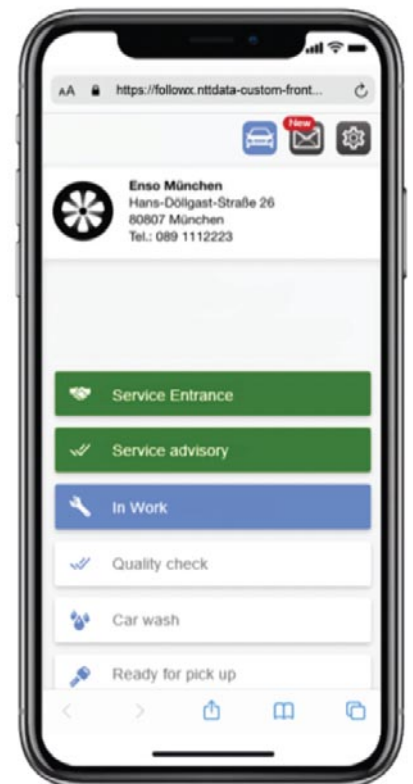
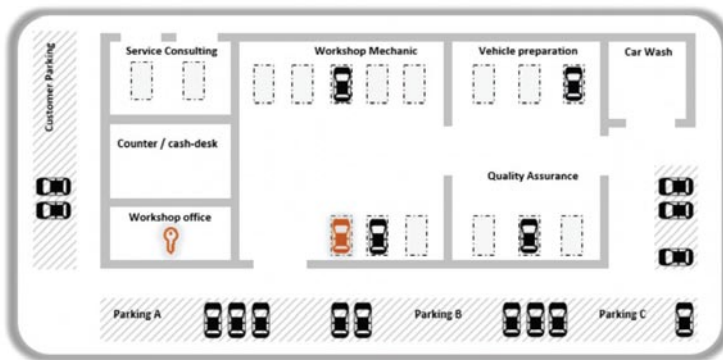
- **Spürbar mehr Produktivität.** Servicemitarbeiter und Mechaniker müssen nicht mehr bis zu drei Stunden pro Tag (!) nach Fahrzeugen und Schlüsseln suchen.
- **Deutlich weniger Aufwand.** Mit Status Tracking entfallen Kundenrückfragen: Das kann im Service zwei Stunden pro Tag sparen und im Jahr bis zu 100.000 Euro.
- **Verbindlicher Auftrag per Klick.** Via Video-Chat lässt sich die Notwendigkeit einer Reparatur schnell klären und gesetzeskonform beauftragen – während der Wagen noch auf der Hebebühne steht.

Sparen Sie bis zu **100.000 €**

im Jahr dank 99% weniger Such- und Kommunikationsaufwand.



FollowX – Fahrzeuglokalisierung und Status-Tracking leicht gemacht



- Fahrzeug- und Schlüssellokalisierung im Innen- und Außenbereich
- Einsatz von kostengünstiger Ortungstechnologie in Verbindung mit GPS/Bluetooth
- Kein Eingriff in die lokale IT-Infrastruktur erforderlich
- Händlerindividuelle Konfiguration der Werkstatt- und Parkbereiche
- Flexibles Prozessmodell zur Ermittlung und Steuerung des aktuellen Reparaturstatus
- Webbasiertes Frontend für alle gängigen Medien wie Tablets oder Smartphones
- Kundenkommunikation über die verschiedenen Kommunikationskanäle auf dem Smartphone wie z. B. SMS, WhatsApp, E-Mail und Browser
- Push-Benachrichtigung bei Statusänderungen während des Service- oder Reparaturprozesses
- Keine aufwendige App-Installation für den Kunden notwendig

»Mehr Transparenz im Prozess schafft mehr Vertrauen beim Kunden. FollowX liefert einen klaren Mehrwert für den Kunden und bietet dem Autohaus damit eine akzeptierte Plattform für weitere Formen der wertorientierten Kundenkommunikation.«



Oliver Köth, CTO
NTT DATA Deutschland

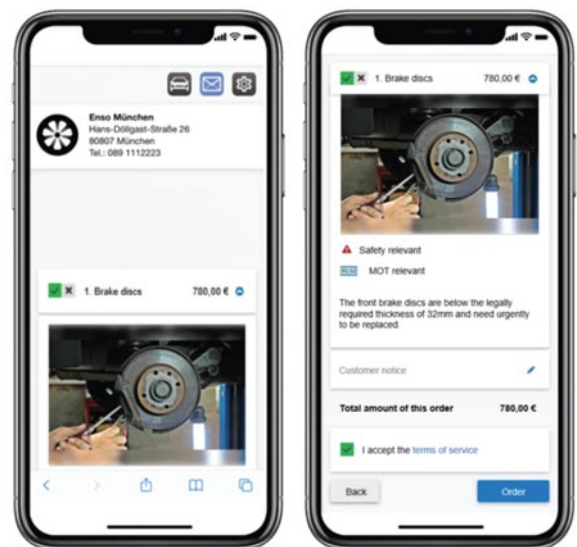


Digitale Serviceberatung & Kundenkommunikation

Servicefachkräfte können die notwendigen Reparaturen einfach und schnell anhand von vordefinierten Bausteinen auswählen und so dem Kunden verständlich erklären. Zusätzlich bietet FollowX die Möglichkeit, Diagnose- und Erklär-Videos zu erstellen und dem Kunden zusätzlich bereitzustellen.

Mit dem Modul „Digitale Serviceberatung“ können Kunden im Fall der Auftrags-erweiterung oder bei zusätzlichen Reparatur-aufwänden **einfach, schnell kontaktiert werden**. Kunden erkennen sofort die Notwendigkeit der zusätzlichen Reparatur und können ihr Einverständnis direkt online erteilen.

Die integrierte Chat-Funktionalität von FollowX ermöglicht eine zusätzliche Echtzeit-Kommunikation mit dem Kunden ohne zusätzliche Infrastruktur.



- Modulare und cloudbasierte Softwarelösung, damit keine lokale IT-Infrastruktur (Server, Datenbank, etc.) erforderlich
- Intuitive Benutzeroberfläche
- Webbasiertes Frontend für alle gängigen Medien, damit keine App-Installation notwendig
- Freie Wahl des Kommunikationskanals durch die Kunden
- Geringer Implementierungs- und Schulungsaufwand

Über NTT DATA

NTT DATA – ein Teil der NTT Group – ist Trusted Global Innovator von Business- und IT-Lösungen mit Hauptsitz in Tokio. Wir unterstützen unsere Kunden bei ihrer Transformation durch Consulting, Branchenlösungen, Business Process Services, IT-Modernisierung und Managed Services. Mit NTT DATA können Kunden und die Gesellschaft im Allgemeinen selbstbewusst in die digitale Zukunft gehen. Wir setzen uns für den langfristigen Erfolg unserer Kunden ein und kombinieren globale Präsenz mit lokaler Kundenbetreuung in über 50 Ländern.

Weitere Informationen finden Sie auf de.nttdata.com

Kontaktieren Sie uns:

Rainer Schneider
 NTT DATA Deutschland
 M: +49 151 16341326
Rainer.Schneider@nttdata.com