



# TeleDiagnose im Kfz– Perspektiven für den After-Sales-Bereich

Symposium Verkehrstelematik

Stuttgart, den 04. Juni 2008

## Inhaltsangabe

1. **After-Sales** in Wikipedia
2. After-Sales-Organisation **Mercedes-Benz Global Service & Parts**
3. Die **Mercedes-Benz Kundenerwartung**
4. **TeleDiagnose** als ein mögliches Instrument - Beispiel: **planbarer Werkstattdurchlauf**
5. Entwicklung von Telematikdiensten im After-Sales in **Stufen**
6. **Mobiles Internet** als Treiber für **Telematikdienste im Fahrzeug**
7. **Erfolgsfaktoren** aus Sicht After-Sales

Wikipedia liefert unter dem Suchbegriff **After-Sales** unter anderem Erläuterungen zu **After-Sales-Management** und **After-Sales-Service**

### After-Sales in Wikipedia

- *After-Sales-Management*: Das After-Sales-Management will die Kunden nachträglich in Ihrer **Kaufentscheidung** bestätigen, sie zu **Wiederholungs- und Zusatzkäufen** anregen, die **Kundenzufriedenheit** und langfristige **Kundenbindung** sichern  
(Quelle Wikipedia)
- *After-Sales-Service*: Dienstleistungen nach dem Kauf, etwa **Ersatzteilversorgung**, **Wartung** und **Instandhaltung**, **Modernisierung** (Retrofit), **Teleservice\***  
(Quelle Wikipedia)

\* Unter **Teleservice** versteht man den **Datenaustausch** mit entfernt stehenden technischen Anlagen (Maschinen, Produktionsanlagen, Computern, etc.) zum Zwecke der **Fehlererkennung**, **Wartung**, **Datenanalyse** oder **Optimierung**.  
(Quelle Wikipedia)

After-Sales gliedert sich bei **Mercedes-Benz Global Service & Parts** in die Bereiche **Service** und **Teile**.

### After-Sales bei Mercedes-Benz

#### Service

- **Produktmanagement** für Dienstleistungen (z.B. MobiloLife, Unfallmanagement, ...), Miet- und Leasingangebote (z.B. CharterWay), Service-Verträge
- **Service-Netzplanung** (Service-Betriebe, Standards, Verteilung)
- **Service Operation** (z.B. Methoden für Diagnose, Wartung, Reparatur, ...)
- **Customer Care** (z.B. Kundenkontaktmanagement, ...)
- **Garantie- und Kulanzwesen**

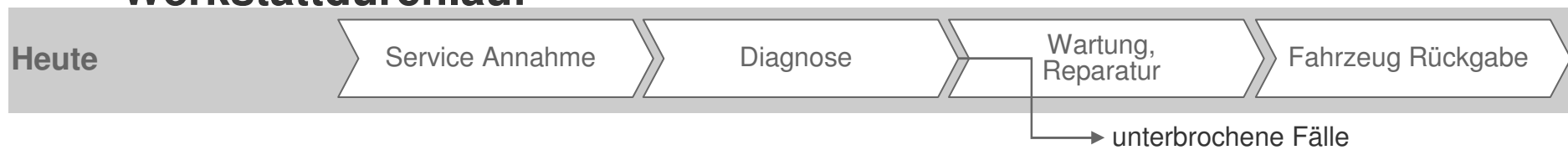
#### Teile

- **Produktmanagement** Teile
- **Teile Katalog**
- Globale und lokale **Logistikcenter**
- **Logistikprozesse**

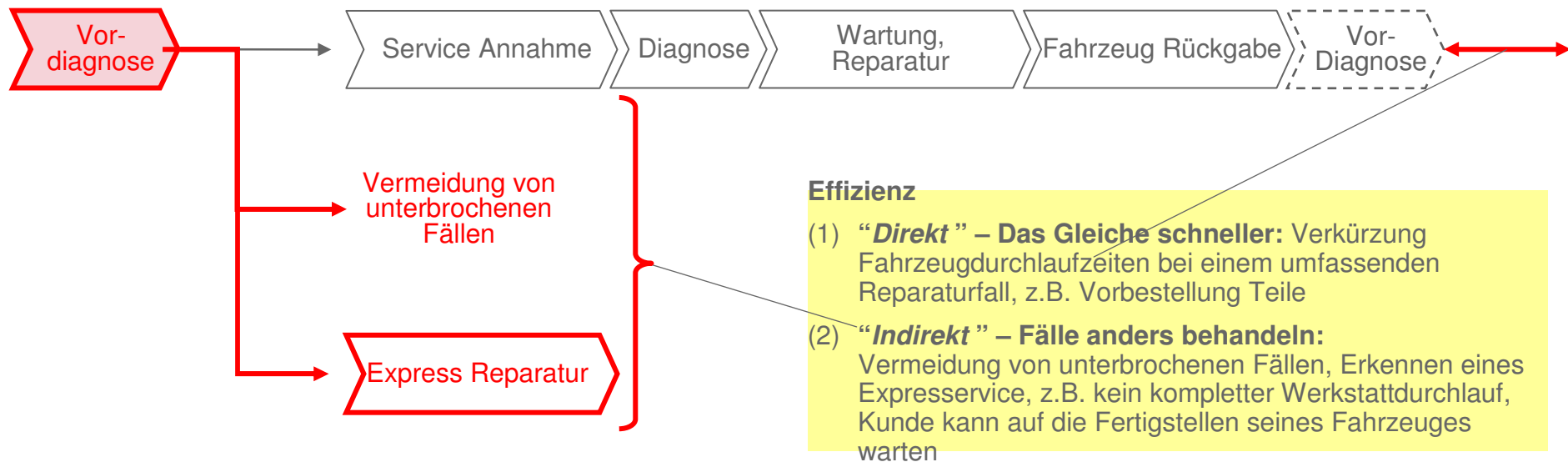
## Der Mercedes-Benz Kunde erwartet von seinem Mercedes-Benz Service eine **Premiumdienstleistung**

Kundenerwartung	
<b>Einfacher Zugang zu Mercedes-Benz</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Einfache Kontaktaufnahme über alle Kanäle (Telefon, aus dem Fahrzeug) integriert über alle Kontaktpunkte (Customer Assistance Center und Werkstätten)</li></ul>
<b>Zuverlässige Aussagen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• zuverlässige Zeit- &amp; Preis Auskunft für Wartung &amp; Reparatur</li></ul>
<b>Wertschätzung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rücksicht auf die begrenzte Zeit des Kunden durch effizienten Prozesse</li></ul>
<b>Erhalt der Mobilität</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Schnellst mögliche Hilfe bei Panne/Störung/Unfall</li></ul>

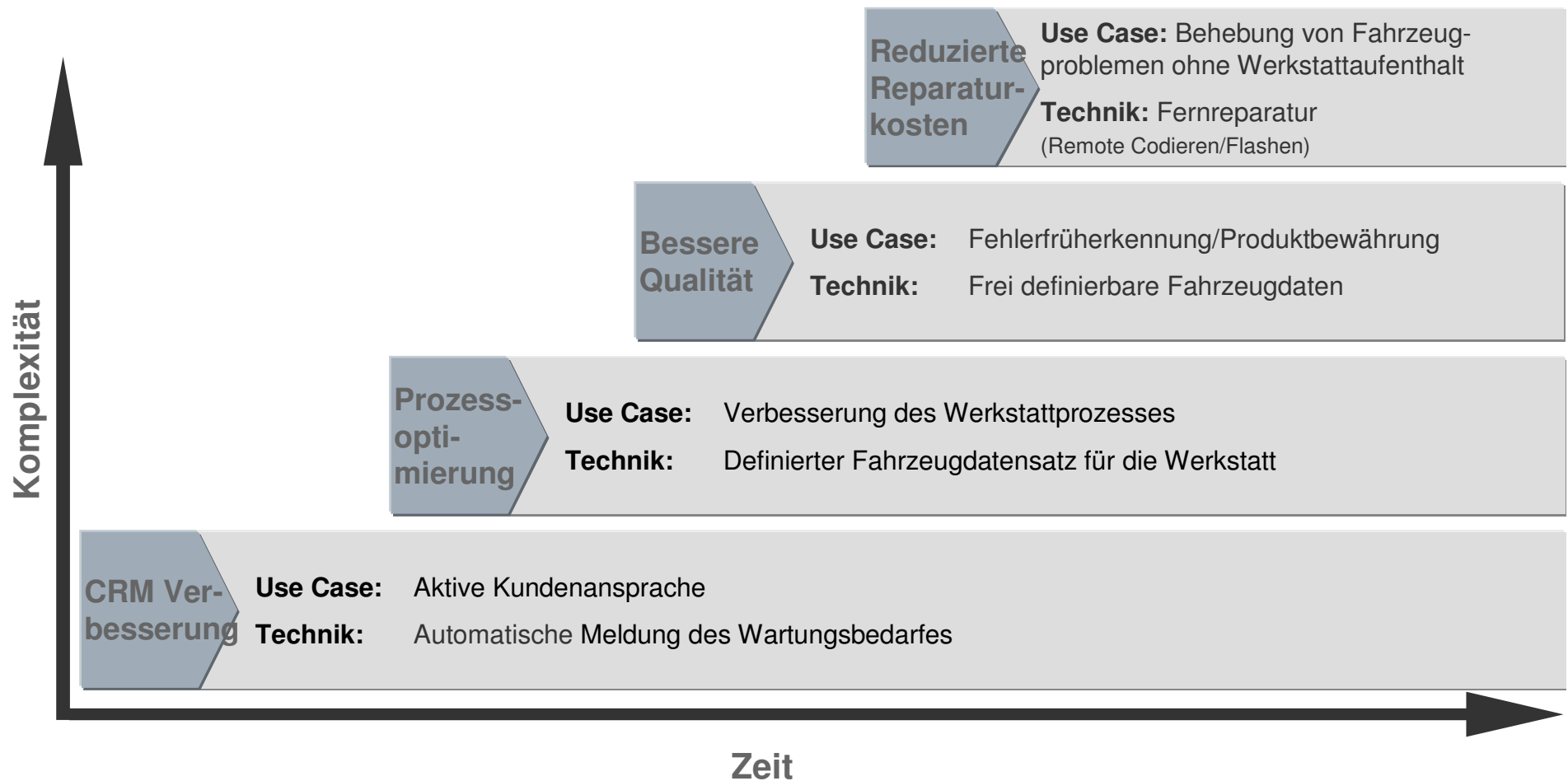
**TeleDiagnose** ist ein mögliches Instrument, der Kundenerwartung einfacher Zugang, zuverlässige Aussagen, Wertschätzung und Erhalt der Mobilität gerecht zu werden - Beispiel **planbarer Werkstattdurchlauf**



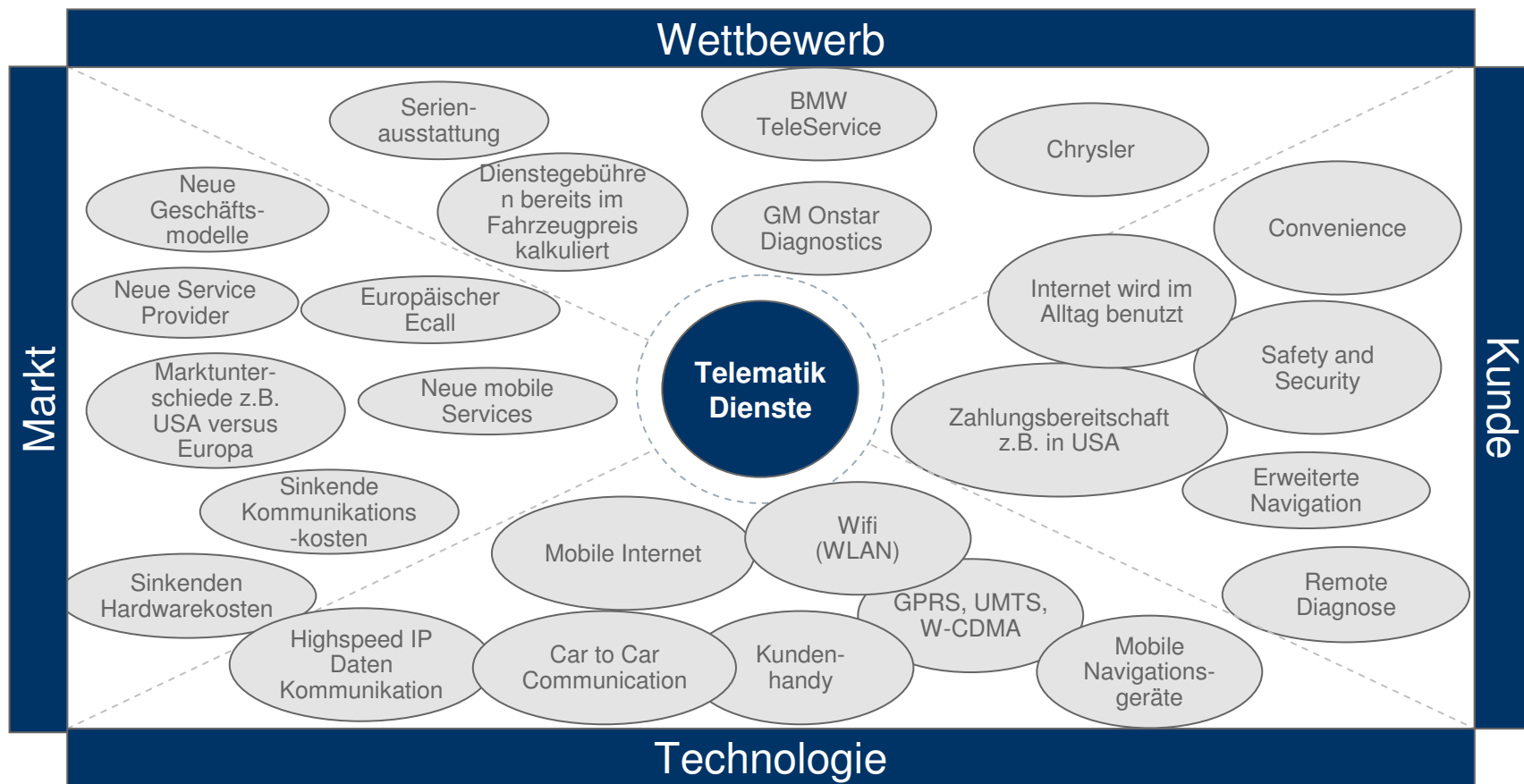
### TeleDiagnose Prozess



Telematikdienste im After-Sales werden sich in **Stufen** entwickeln, da die **Fahrzeug- und Prozess-Komplexität** mit den Use Cases steigt



Nach dem Telematik- und Internet-Hype um das Jahr 2000 schafft jetzt das **Mobile Internet** die Voraussetzungen, um neu über **Telematikdienste im Fahrzeug** nachzudenken



Um im After-Sales Telematikdienste **nachhaltig** einsetzen zu können, sollten folgende **Erfolgsfaktoren** aus Sicht After-Sales beachtet werden

### Erfolgsfaktoren

- Telematikdienste weitgehend flächendeckend in **Serie** anbieten
- **Integration** von Telematikdiensten in bestehende **Prozesse** und technische **Werkstattssysteme**
- **Flexibles, marktspezifisches Dienstportfolio**
- **Einfache Anwendbarkeit** für Akzeptanz bei Kunden und Werkstätten
- Enge Zusammenarbeit **aller internen Bereiche** (Fahrzeugentwicklung, IT, Vertrieb, Marktgesellschaften, Produktbetreuung, Schulung, ...)