



PRESSEMITTEILUNG

SEHEN WAS DER KUNDE SIEHT – PROFI-SERVICE MIT DEM LIVE VIDEO SUPPORT

WOW! IN.SIGHT: LIVE VIDEO SUPPORT FÜR SCHNELLE HILFE IN DER WERKSTATT

Künzelsau, August 2022. Den technischen Entwicklungen in der Automobilbranche und den daraus entstehenden Aufgaben Schritt zu halten, kann zu einer großen Herausforderung im teilweise stressigen Werkstattalltag werden. Je weiter sich die Automobiltechnik entwickelt, desto größer werden die Ansprüche an die Werkstatt. Kfz-Mechatroniker stellen heute nicht mehr nur Ventile oder Vergaser ein – sie müssen hauptsächlich komplexe, elektronische, elektromechanische und thermodynamische Probleme lösen. Entsprechend hoch ist das Risiko von Fehlentscheidungen. Diesem Problem wirkt WOW! Würth Online World (WOW!) mit der Hilfe der Live Video Support Lösung WOW! In.sight entgegen.

Wissen teilen – Feedback verarbeiten – Zukunft entwickeln: So lautet das sogenannte „WOW! HOW Prinzip“ der Fahrzeugversteher aus Künzelsau. Mit In.sight hat WOW! eine Live Video Support Unterstützung geschaffen, die den WOW! Experten aus dem Serviceteam ermöglicht, das zu sehen was der Werkstattmitarbeiter sieht. Genau hinsehen können heißt, genau helfen und somit genau reparieren zu können. So entsteht einfach und schnell mehr Know-how auf allen Seiten. „Unsere Mitarbeiter sehen, was der Kunde sieht“, erklärt Sibylle Kaufmann. Die WOW! Projektmanagerin in der Produktentwicklung ergänzt: „Schnell, professionell und direkt soll den Werkstattmitarbeitern vom Serviceteam geholfen werden.“

Problembeschreibungen und Lösungsversuche aus der Ferne scheitern meistens am Fehlen von Bildern und entsprechenden Missverständnissen bei der Beschreibung des Problems. Dank der Live-Bildübertragung und Videokonferenztechnik entsteht mit WOW! In.sight eine immense Zeitersparnis. Der Kfz-Mechatroniker überträgt die aktuelle Problemsituation live per Smartphone, Laptop oder Tablet via Kamera an die Experten des WOW! Serviceteams. Von dort aus erhält er – ebenfalls live – Hilfestellungen. Aus der Ferne kann ein Bild per Screenshot aufgenommen, bearbeitet und abgespeichert werden. Neben der Live-Übertragung unterstützen die Chatfunktion sowie der Upload von Dokumenten, etwa Schaltpläne oder Fotos.

„Dieser Upload ist auch vor der Kontaktaufnahme mit unserem Serviceteam möglich, sodass beide Seiten viel Zeit sparen können. Weitere Vorteile sind, dass keine Reisekosten für externe Mitarbeiter anfallen und es praktisch keinen Arbeitsausfall in der Werkstatt gibt. Das ist ein großes Plus für die Problemlösungsquote und die Kundenzufriedenheit in der Werkstatt.“, erklärt Sibylle Kaufmann.

Der Werkstattmitarbeiter erlebt diese Form der Remote-Hilfe so, als wäre der unterstützende WOW! Techniker in der Werkstatt und würde persönlich die Lösung zeigen. Das System ist webbasiert und kann mit nahezu jedem Endgerät, das über eine stabile Internetverbindung verfügt, genutzt werden. Es müssen keine Programme oder andere Anwendungen heruntergeladen werden.



PRESSEMITTEILUNG

WOW! BIETET ERSTKLASSIGEN SERVICE DIREKT VOM HERSTELLER

Mit der WOW! Hotline wird die Werkstatt zum Zeitgewinner. Die erfahrenen Kfz-Spezialisten der WOW! Hotline stehen den Kunden bei der Fehlersuche und Reparatur tatkräftig zur Seite. Wenn es knifflig wird und das Fahrzeug schnell repariert werden muss, ist das qualifizierte Serviceteam zur Stelle. WOW! bietet Unterstützung rund um die eigenen Produkte sowie technische Hilfestellung bei spezifischen Fahrzeugproblemen, Produktanwendungen, Wartungen und vielem mehr.

Weitere Informationen zu den WOW! Serviceleistungen sind auf der Website erhältlich unter: www.wow-portal.com/service.

ÜBER WOW! WÜRTH ONLINE WORLD GMBH

WOW! ist der Spezialist für Werkstattausrüstung innerhalb der Würth-Gruppe. Werkstätten und Autohäuser erhalten zukunftsichere und intelligente Lösungen aus eigener Entwicklung in den Bereichen Fahrzeugdiagnose, Abgasuntersuchung und Klimaservice. „Lösungen von der Werkstatt für die Werkstatt“ ist ein Prinzip des Unternehmens, das in Zusammenarbeit mit der Würth-Gruppe Qualitätsprodukte, Komplettlösungen und Servicekonzepte aus einer Hand bietet. Weltweit setzen 50.000 Kundinnen und Kunden, zu denen u.a. Servicebetriebe, Autohäuser, Zulieferer und Fahrzeughersteller zählen, aus 50 Ländern auf die Diagnoselösungen von WOW!. Weitere Informationen erhalten Sie unter www.wow-portal.com.

Medienkontakt

WOW! Würth Online World GmbH
Schliffenstraße 22
74653 Künzelsau
Tel: +49 (0) 79 40 / 9 81 88 10 50
Fax: +49 (0) 79 40 / 9 81 88 10 99
marketing@wow-portal.com
www.wow-portal.com