

# Callcenter-Services

**Nutzen Sie das volle Potenzial von Callcenter-Services für vernetzte Fahrzeuge**

Mit Callcenter-Services von WirelessCar können Fahrzeughersteller sichere und professionelle Kundendienste auf Callcenter-Basis anbieten. Unsere Lösung besteht aus einem standardisierten Paket weltweit bewährter Sicherheits- und Concierge-Dienste. Dank einer API können Sie die Services leicht in Ihr Partnernetzwerk integrieren und das volle Potenzial vernetzter Fahrzeuge ausschöpfen.

## Vernetzte Fahrzeuge stellen neue Anforderungen an Callcenter

Callcenter sind seit den Anfängen der Fahrzeugtelematik ein fester Bestandteil von Connected Car Deliveries. Die Beziehungen zwischen Callcenter-Anbietern und OEMs haben sich seit dem Aufkommen vernetzter Fahrzeuge weiterentwickelt: angefangen bei Services über das Fahrzeug hinaus – wie die Vermittlung von Pannenhilfe – bis hin zu umfassenderen, datengesteuerten Services. Diese Entwicklung brachte einige Herausforderungen mit sich, insbesondere bei Unfällen. Während eines Unfalls sendet ein Fahrzeug große Datenmengen, die verwaltet und visualisiert werden müssen. Diese Informationen werden dann mit dem Notruf der Fahrer:innen abgeglichen – falls sie noch ansprechbar sind. Damit Callcenter den Fahrer:innen in allen Lagen weiterhin professionell und effizient helfen und das Markenimage des OEM unterstützen, sind neue Prozesse und Tools erforderlich.

Die Entscheidung für mehrere Callcenter-Anbieter hängt von einer Reihe von Faktoren ab:

- In welchem Markt sie agieren
- Die Tiefe des Fachwissens
- Die unterstützten Sprachen
- Die Dienstleistungen, für die sie autorisiert und geschult sind

## Unsere Callcenter-Services erfüllen die Anforderungen von OEMs und Fahrer:innen

Callcenter-Services sind unsere Antwort auf den Bedarf nach einem Tool, das OEMs die nötigen Informationen bereitstellt und ihre Arbeitsprozesse unterstützt – für einen erstklassigen Telefonsupport. Unsere Callcenter-App zeigt eingehende Service-Anfragen von Connected Cars an und stellt sicher, dass prioritäre Anfragen zuerst bearbeitet werden. Effizientes Management und Transparenz von Service-Eskalationsereignissen optimieren die Bearbeitungszeit und den Informationsfluss.

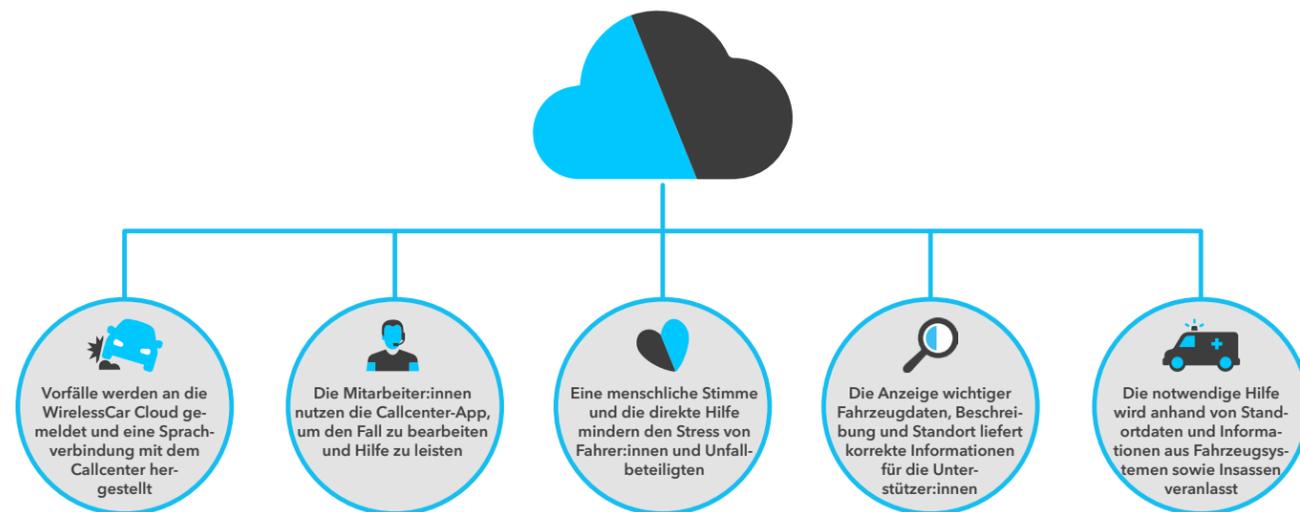
Die relevanten Statusinformationen für die verschiedenen Fahrzeugsysteme, der Standort und die Eigenschaften des Fahrzeugs werden angezeigt. So können Dienstleister das Fahrzeug leichter lokalisieren und identifizieren. Integrationen in die Telefonesysteme des Callcenters stellen sicher, dass Sprachanrufe und die Fahrzeugdaten zu den Mitarbeiter:innen geleitet werden, die für diese Aufgaben qualifiziert sind.

Neben Pannen- und Notrufdiensten können Callcenter-Teams mithilfe unserer Lösung auf vielfältige Weise unterstützen: durch Concierge-Dienste, die Beschaffung lokaler Informationen, Navigation, Türfermentriegelung, Benachrichtigung der Fahrzeughalter:innen bei Diebstahl oder die Ortung und Aktivierung der Wegfahrsperre eines gestohlenen Fahrzeugs.

## Nutzen Sie das volle Potenzial unserer Callcenter-Services

Unabhängig von der Art des Services oder der Auswahl der Anbieter führt unsere webbasierte Anwendung die Mitarbeiter:innen durch die korrekte Bearbeitung der Connected Services: Die komplexe Fahrzeugkommunikation inklusive der Protokolle wird komprimiert und die Daten werden in einem strukturierten Format dargestellt. So können sich Mitarbeiter:innen schnell einen Überblick über die Situation verschaffen, effektiv

auf die Bedürfnisse der Fahrzeuginsassen eingehen und Hilfe veranlassen. Dank professionellen Callcenter-Services, die von hochqualifizierten Mitarbeiter:innen unterstützt werden, erfüllen Sie die Erwartungen Ihrer Kunden nicht nur, sondern können sie sogar übertreffen. Dazu benötigen Sie ein länderübergreifendes Netzwerk von Callcenter-Partnern, die sicherstellen, dass Ihre Callcenter-Services gemäß Kundenerwartungen reibungslos funktionieren. Wie unterstützen die Callcenter-Services von WirelessCar nun Fahrzeughersteller konkret bei diesem Ziel?



## Die Callcenter-Services-Anwendungen von WirelessCar gewährleisten standardisierte Unterstützung für:

- Notfall-Anrufe und Automatische Unfallmitteilungen (ACN)
- Pannenanruf / Pannenhilfe
- Concierge-/Informationsanruf mit Navigationsunterstützung (POI ans Auto senden)
- Tracking gestohlene Fahrzeuge
- Ferngesteuerte Wegfahrsperrung
- Diebstahlalarm-Mitteilung
- Remote-Aktivierung von Diensten

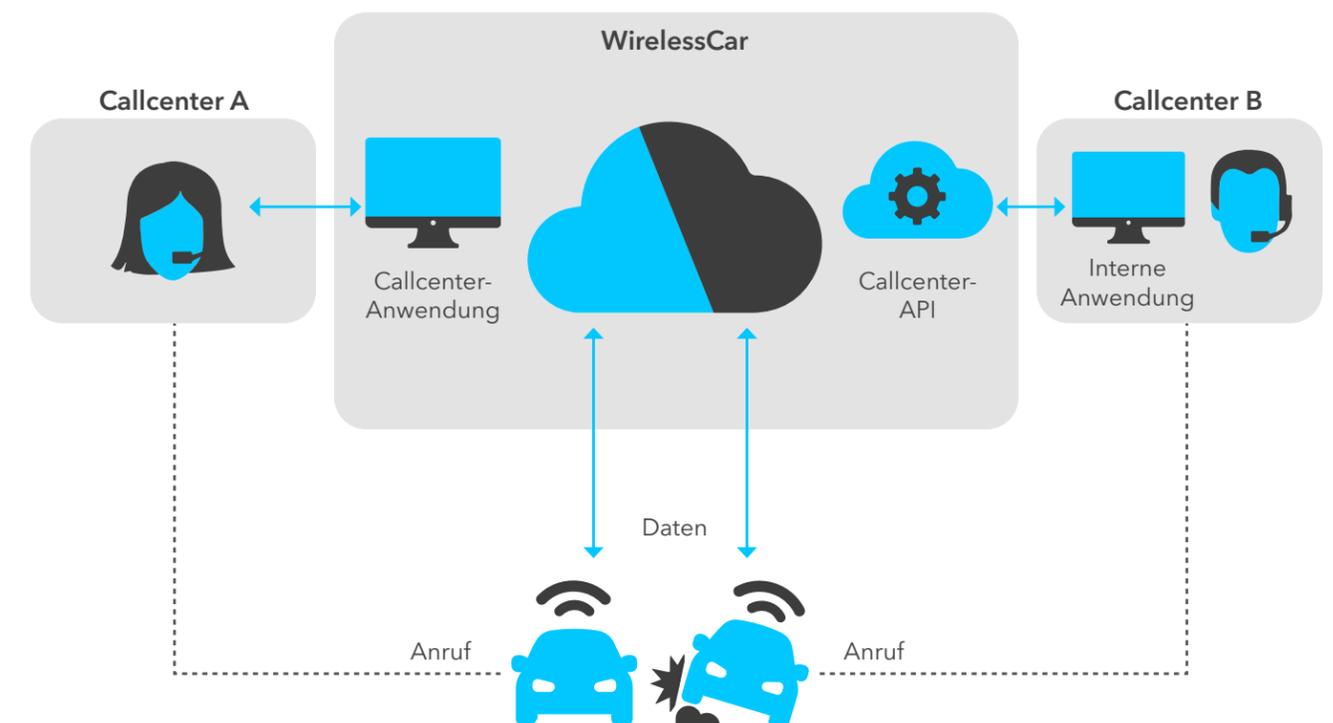
## Flexible, maßgeschneiderte Integrationen

Callcenter-Services ist eine flexible Lösung, die verschiedene Integrationsstufen mit unterschiedlichen Callcentern unterstützt. Die niedrigste Stufe ist am schnellsten zu implementieren. Dabei bearbeitet das Contact Center Anfragen über unsere Web-Anwendung - ein Tool, das wir für Connected Car Services entwickelt haben. Bei steigendem Anrufaufkommen und Anforderung an kürzere Reaktionszeiten und zusätzliche Kapazitäten, empfehlen wir eine tiefere Integration in Ihre Callcenter-Telefoniesysteme.

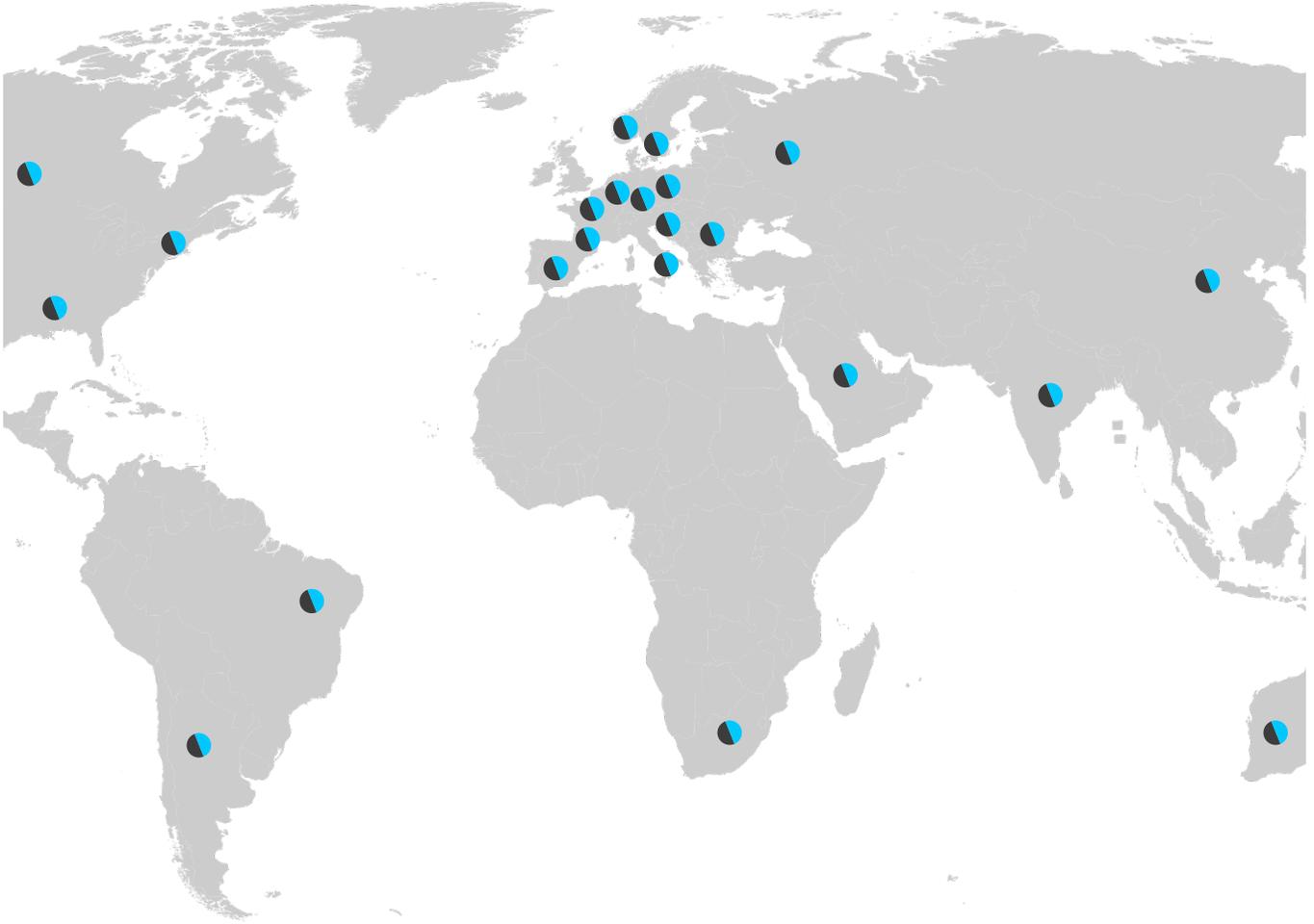
WirelessCar stellt zwar keine Callcenter-Mitarbeiter:innen oder die Infrastruktur bereit, aber wir bieten den Support für die Connected Services (siehe oben) und die Tools, die Ihre Prozessabläufe unterstützen. Wir befähigen die von Ihnen ausgewählten Callcenter-Anbieter, deren Beschäftigte und deren Infrastruktur, Ihren Kund:innen den bestmöglichen Service zu bieten. Wir arbeiten auch eng mit den von Ihnen beauftragten Callcenter-Anbietern zusammen und bieten ihnen Schulungen und technischen Support an. Außerdem helfen wir bei der Integration der Telefonie und vielen weiteren Anliegen.

## Zentrale Vorteile und Funktionen von WirelessCars Callcenter-Services

- Der geringe Integrationsaufwand verkürzt die Zeit bis zur Markteinführung, ermöglicht globale Skalierbarkeit und senkt die Wartungskosten.
- Durch die integrierte, webbasierte Anwendung für die Mitarbeiter:innen verbessern die Callcenter-Services die Effizienz, senken die Schulungskosten und standardisieren sowie rationalisieren Prozesse und Abläufe in verschiedenen Callcentern.
- Indem Sie den Callcenter-Teams Daten über die Kunden, Fahrzeuge und deren aktuellen Status bereitstellen, können Sie Ihre Services verbessern, neue Services einführen und insgesamt Ihren Kunden ein besseres Erlebnis bieten.
- Sowohl die Fahrzeugdaten als auch die personenbezogenen Daten der Fahrer:innen sind bei Callcenter-Services geschützt. Diese sichere Lösung ist in zahlreichen Märkten der Welt im Einsatz. Millionen von Nutzer:innen weltweit vertrauen auf die Leistungsfähigkeit der Callcenter-Services.



## Unsere Callcenter-Services erlauben die Integration eines globalen Partnernetzwerks



### API für eine tiefere Integration und reibungslose Callcenter-Prozesse

Wir bieten eine API für Dienstleister, die unsere Callcenter-Services in ihre bestehenden Contact Center Tools integrieren möchten. Über die API können Callcenter-Teams Serviceanfragen verwalten und Fälle denjenigen Callcenter-Mitarbeiter:innen zuweisen, die den ersten Anruf entgegengenommen haben. Die API versetzt Ihre Teams auch in die Lage, Remote-Aktionen zu starten und den Fahrzeugzustand und Daten vom Fahrzeug während der gesamten Lebensdauer des Services abzufragen und auszuwerten.

### Über WirelessCar

WirelessCar ist ein weltweit führender Innovator für digitale Fahrzeug-Services. Wir beschleunigen die Entwicklung von Dienstleistungen und schaffen aus Fahrzeugdaten einen Mehrwert für Verbraucher:innen, Mobilitätsanbieter, OEMs und die Gesellschaft. Seit der Gründung 1999 haben wir unser Potenzial kontinuierlich

erlich ausgebaut und unser Automotive-Know-how erweitert. Heute sind wir ein renommiertes und preisgekröntes Unternehmen, das mehr als acht Millionen Fahrzeuge in über 100 Ländern vernetzt. WirelessCar mit Hauptsitz in Schweden und Niederlassungen in den USA und China arbeitet mit OEMs wie Volkswagen, Jaguar Land Rover, Daimler, Nissan, Subaru of America und Volvo Cars zusammen, um Connected Services vollumfänglich für eine intelligente, sichere und nachhaltige Mobilität zu nutzen.

Sie möchten mehr erfahren? [Besuchen Sie unsere Webseite](#) oder wenden Sie sich direkt an uns, um ein Meeting oder eine Demo zu buchen.

#### Contact Info

Martin Lundh, Produktmanager  
[martin.lundh@wirelesscar.com](mailto:martin.lundh@wirelesscar.com)

© WirelessCar Sweden AB 2023  
November 2023  
[www.wirelesscar.com](http://www.wirelesscar.com)