

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

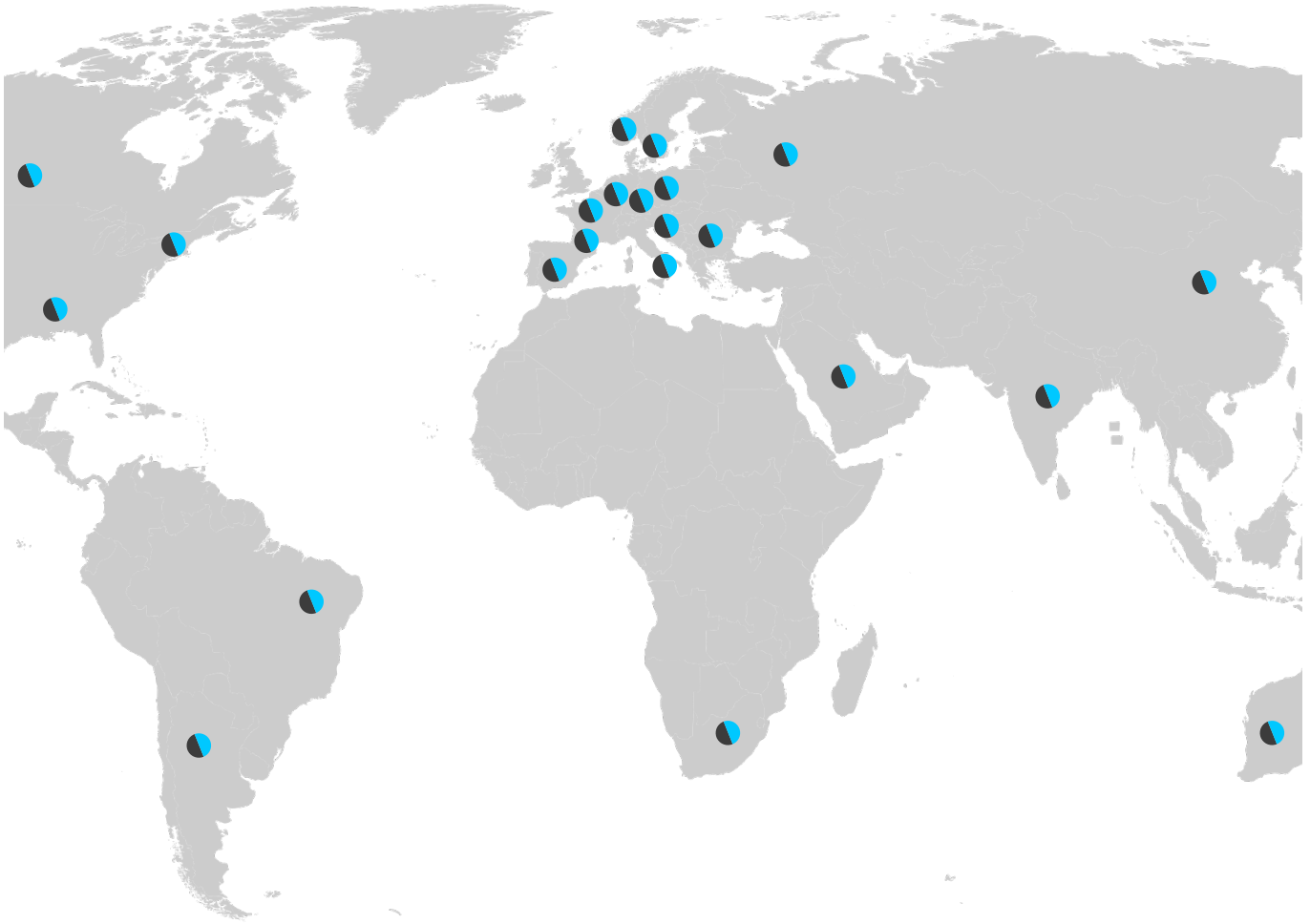
Unsere Callcenter-Services erfüllen die Anforderungen von OEMs und Fahrer:innen

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.

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

© WirelessCar Sweden AB 2023
November 2023
www.wirelesscar.com