

Tragen statt herumtragen

Kommunikation | Volvo Car Sweden nutzt die Apple Watch als Kommunikations-Tool in der Werkstatt. Wie das funktioniert und welche Vorteile eine Smartwatch bringt, hat Volvo jetzt in einer Pressekonferenz gezeigt.



Foto: Volvo

Eine Uhr stört nicht und behindert nicht beim Arbeiten am Fahrzeug. Die Apple-Watch liefert wichtige Informationen für die Mitarbeiter.

Ein Tablet muss man herumtragen, eine Uhr wird einfach nur am Handgelenk getragen. Wie praktisch, dachte man sich bei Volvo. Im letzten Jahr hat Volvo Car Sweden insgesamt rund 300 Servicetechniker an 40 Standor-

ten in ganz Schweden mit iPhone und Apple Watch ausgestattet. Ziel war es, den Werkstattmitarbeitern mehr Zeit für Kundengespräche zu verschaffen und einen besseren Überblick über anstehende Aufgaben zu ermöglichen.

Vorteil der Apple Watch am Handgelenk: Mit der Apple Watch hat der Techniker alles, was er für seine Arbeit braucht, direkt am Handgelenk. Außerdem sei es viel einfacher, einen neuen Techniker mit der Apple Watch und dem iPhone zu schulen als mit den Desktop-Systemen, sagte Markus Lundström, Digitalisierungs-Direktor bei Volvo Car Sweden.

Zuvor konnte es bis zu sechs Monate dauern, neue Mitarbeiter in die IT-Systeme von Volvo Cars einzuarbeiten. Bei der

Entwicklung der Volvo-Service-App achtete das Digitalisierungs-Team besonders auf die Wünsche der Mitarbeiter und die unterschiedlichen Arten von Aufgaben, die im Laufe des Tages anfallen. Das Digitalisierungs-Team arbeitete mehrere Wochen lang mit den Servicetechnikern zusammen, um ihre Arbeitsweise zu verstehen, herauszufinden, welche Informationen sie in den verschiedenen Phasen ihrer Arbeit benötigen, und um zu sehen, welche Eigenschaften und Funktionen sie in eine maßgeschneiderte App für iPhone und Apple Watch integrieren müssen.

Es zeigte sich, dass die Servicetechniker fast die Hälfte ihres Arbeitstages mobil sein mussten. Bislang mussten sie auf mehr als 15 verschiedene IT-Systeme

Kurzfassung

Servicetechniker in der Werkstatt sind immer unterwegs. Die notwendigen Informationen für die Planung des Arbeitstages trägt man daher am besten immer mit sich – genau wie eine Uhr. Damit macht Volvo gute Erfahrungen.



Foto: Volvo



Foto: Volvo

Die Volvo Service App lässt sich in Backend-Systeme integrieren.

Die digitale Kommunikation erspart jede Menge Papierausdrucke.

zugreifen, um ihre täglichen Aufgaben zu erledigen, und auf alle diese Systeme wurde von Schreibtisch-PCs aus zugegriffen.

Die Volvo-Service-App für iPhone und Apple Watch sei so konzipiert, dass sie sich perfekt an die wichtigsten Phasen der „Customer Journey“ anpasst – von der Planung über die Übergabe, den Service, die Auslieferung und die Nachbereitung. Die Volvo-Service-App lasse sich nahtlos

in verschiedene IT-Systeme integrieren. Erik Bylund, der die Systemintegration bei Volvo Car Sweden leitet: „Die Mitarbeiter sollten keine Latenzzeiten tolerieren müssen. Die Volvo-Service-App lässt sich nahtlos in unsere Backend-Systeme integrieren, damit unsere Techniker die benötigten Daten in Echtzeit erhalten.“ Ein greifbares Ergebnis des Apple-Watch-Einsatzes: bis zu 40 Prozent weniger Druckvorgänge durch die Techniker pro Tag und 30 Pro-

zent mehr Kundenkontakt durch Nachfassanrufe und E-Mails nach dem Service. Mit über 235.000 Business-Apps bietet der App Store viele Tools für nahezu jede Aufgabe – von Cisco Webex und Microsoft Excel für den täglichen Bedarf bis hin zu branchenspezifischen Tools für spezifische Aufgaben. Darüber hinaus bietet die Apple-Entwicklerplattform Unternehmen die Möglichkeit, maßgeschneiderte Apps zu erstellen. Dietmar Winkler |

Noch einfacher qualifizierte Mitarbeiter finden.

Stellenanzeige PLUS: Jetzt Zusatzleistungen zum günstigen Paketpreis buchen!



Weitere Informationen unter: autojob.de/stellenanzeige-plus