

Der Weg zur Servicewelt 4.0: Konzeption zur Digitalisierung eines Mobilitätsunternehmens

Studiengang: BSc in Automobil - und Fahrzeugtechnik
Vertiefung: Automatisierung und Vernetzung
Betreuer: Prof. Robert Ackermann
Industriepartner: AMAG Automobil und Motoren AG, Cham

Mit dem Home Check-In (HCI) setzt die AMAG neue Massstäbe in der digitalen Serviceannahme. Der digitale Service ermöglicht es dem Kunden, den Werkstatt-Termin zeitlich flexibel von zu Hause aus zu vereinbaren und verringert den Aufwand bei der Fahrzeugabgabe erheblich. Dies erhöht den Komfort und spart Zeit auf Kundenseite, während die Betriebe ihre Abläufe effizienter gestalten und gezielt Zusatzverkäufe platzieren.

Der Home Check-In als digitale Innovation

Mit dem HCI wurde ein digitales System eingeführt, das den Prozess der Fahrzeugannahme grundlegend verändert. Es erlaubt dem Kunden, einen Servicetermin online und zeitlich flexibel zu vereinbaren sowie sämtliche Angaben bequem von zu Hause aus zu erfassen. Zusätzlich können Zusatzleistungen direkt mitgebucht und relevante Informationen im Voraus übermittelt werden. Die persönliche Fahrzeugabgabe wird dadurch deutlich vereinfacht oder gar überflüssig – Wartezeiten und Stosszeiten am Morgen können so gezielt reduziert werden.

Pilotbetriebe

Seit Anfang 2025 ist der HCI an mehreren AMAG-Standorten im Einsatz. Erste Auswertungen zeigen, dass rund ein Viertel der potenziellen Kunden das Angebot bereits nutzt – mit kontinuierlich steigender Tendenz. Die Analyse von über 25'000 abgeschlossenen Aufträgen machte Optimierungspotenziale sichtbar, insbesondere im Bereich der Arbeitsvorbereitung (AVOR). An den betroffenen Standorten wurden daraufhin gezielte Schulungen durchgeführt, um die AVOR und die Servicequalität im Umgang mit dem HCI weiter zu verbessern.

Kundenumfrage

Eine Kundenumfrage zeigt: Besonders jüngere Personen sowie Kunden aus städtischen Gebieten stehen dem digitalen Angebot offen gegenüber. Sie schätzen insbesondere die zeitliche Flexibilität, die einfache Abwicklung und die ortsunabhängige Nutzung. Als grösste Vorteile gelten der Komfort bei Fahrzeugabgabe und -abholung sowie die Schnelligkeit des Prozesses – die Schlüsselübergabe ohne Wartezeit wurde als klarer Effizienzgewinn wahrgenommen. Die Transparenz bei Leistungen und Kosten wurde ebenfalls geschätzt, jedoch mit geringerer Priorität.

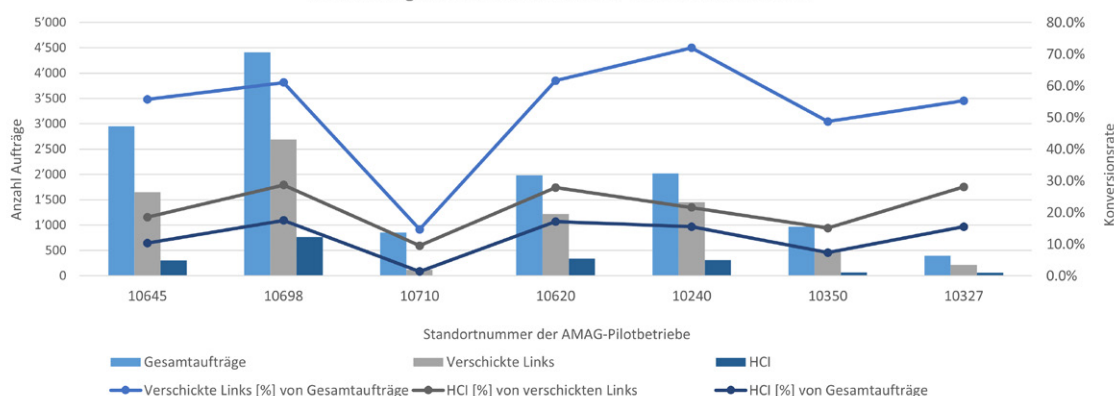


Andreas Schär
079 757 98 86
schaer-andreas@gmx.ch

Lösungsansätze zur Steigerung der HCI-Nutzung

Zur Förderung des HCI sollte die AVOR ebenso wie die Kundenkommunikation gezielt gestärkt werden. Ein reibungsloser Ablauf gelinge nur, wenn die Auftragsdaten vollständig und prozesskonform erfasst werden. Zusätzliche Impulse könnten durch Service wie saisonale Kombipakete gesetzt werden. Marketingmassnahmen würden die Sichtbarkeit erhöhen, und auch Gamification oder Ersatzmobilitäts-Journeys könnten Anreize schaffen. Auf diese Weise könnte der HCI sein volles Potenzial entfalten – zum Vorteil für Kunden, Mitarbeitende und Unternehmen.

Entwicklung der HCI-Konversion der Pilotbetriebe im Mai



Entwicklung der HCI-Konversion der Pilotbetriebe im Mai