



Wie BMW seinen Werkstatt Kundenservice ganz einfach mit WhatsApp automatisiert

Wenn ihr Auto in der Werkstatt steht, wollen Fahrzeughalter am liebsten über jeden Schritt informiert sein. Wurde mit der Reparatur schon angefangen? Ist etwas kaputt? Oder steht das Auto vielleicht sogar schon zur Abholung bereit? Anfragen dieser Art verursachen gerade in großen Autohäusern ein kaum zu bewältigendes Anrufvolumen. Gemeinsam mit MessengerPeople geht die BMW Hauptniederlassung München jetzt neue Wege: Kunden können den Reparaturstatus ihres Fahrzeugs und weitere Informationen bequem per WhatsApp abfragen.

3.800

Anfragen pro Monat

60%

weniger Rückrufbitten

90%

Weiterempfehlungsrate

Herausforderung

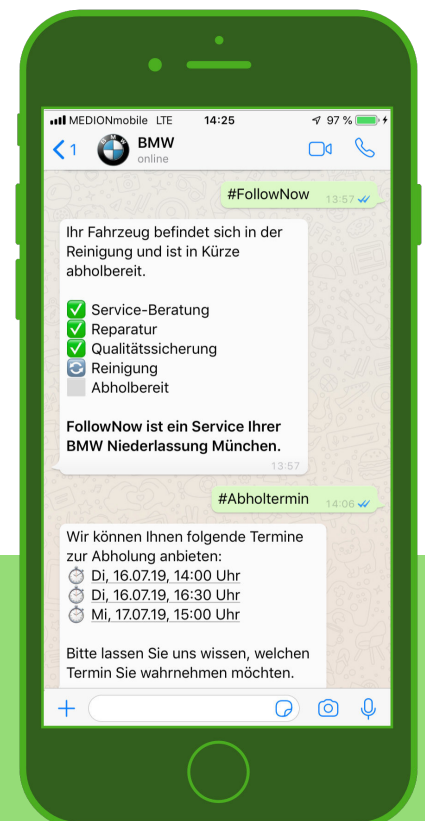
Bis zu 200 Kunden pro Tag geben ihr Fahrzeug in der BMW Hauptniederlassung München zum Service ab. Besonders groß ist der Andrang in den Wochen des Jahres, in denen die Mehrheit der Autofahrer auf Sommer- oder Winterreifen wechselt. Aber auch außerhalb dieser Stoßzeiten haben die für die Kundenbetreuung zuständigen Serviceberater alle Hände voll zu tun. Ein Kundentermin folgt auf den nächsten. Sie sind deshalb telefonisch mitunter nur schwer erreichbar.

Kunden, die bei ihrem persönlichen Ansprechpartner anrufen, werden deshalb oft zu einem zentralen Callcenter durchgestellt. Das Callcenter erfasst die Rückrufbitte und meldet sie dem zuständigen Serviceberater, der den Kunden dann bei nächster Gelegenheit zurückruft. Dieses Vorgehen verursacht hohe Kosten, verzögert die Kommunikation und ist somit alles andere als optimal – weder aus Kunden – noch aus Anbietersicht.

„Die MessengerPeople Lösung ließ sich problemlos integrieren, da die Plattform webbasiert läuft.“

Albert Rösch

Leiter Serviceberatung BMW Niederlassung München



WhatsApp ist die Lösung

Seit jeher dreht sich die absolute Mehrheit der Anrufe um den Servicestatus des abgegebenen Fahrzeugs. Über das interne Tracking-System „Follow Now“ kann BMW diese Information automatisch erfassen. Für den Projektleiter Manfred Kehrer und Albert Rösch, Leiter Serviceberatung in der Niederlassung München, lag es deshalb nahe, auch die Statusauskunft an den Kunden zu automatisieren. Ihre Ambition: Kunden in Echtzeit über den Servicestatus ihres Fahrzeugs informieren, die Servicequalität verbessern und das Anrufvolumen reduzieren.

Zunächst experimentierte die Münchner Niederlassung mit einer App, die den Kunden zum Download angeboten wurde und über die sie den Status ihres Fahrzeugs jederzeit einsehen konnten. Nutzer dieses neuen Angebots zogen in der Regel ein positives Fazit. Aber für die einmalige Statusabfrage eigens eine App herunterzuladen – dazu zeigte sich nur eine kleine Minderheit bereit. Eine wichtige Erkenntnis für das Team, die es auf die entscheidende Idee brachte: Warum den Status nicht einfach über eine App kommunizieren, die die meisten Kunden bereits auf ihrem Smartphone installiert haben – nämlich per WhatsApp? So wurde der Kontakt zu MessengerPeople aufgenommen und die Fachleute für Messenger-Kommunikation beauftragte, das Projekt umzusetzen.

„Es dauerte einige Wochen, bis wir die interne Prüfung durch den Betriebsrat und die IT-Abteilung durchlaufen hatten. Die technische Umsetzung des Projekts und die Anbindung an die offizielle WhatsApp Business Solution ging dann aber erstaunlich schnell und verlief völlig reibungsfrei“, berichtet Herr Rösch. „MessengerPeople stellte uns von Anfang an einen festen Ansprechpartner zur Seite – und wir haben diesen bis heute. Er war bei uns im Haus, hat sich unsere Serviceprozesse angesehen und versucht, unsere Herausforderungen als Autohaus sowie die Probleme unserer Kunden umfassend zu verstehen. Auf dieser gemeinsamen Wissensbasis konnten wir das System so aufbauen, dass es unsere Anforderungen bestmöglich erfüllte.“

fast **80%**
automatisierte Antworten

100%
Systemsicherheit

67,53
Net Promoter Score

„Unsere Servicequalität hat sich durch den neuen Kommunikationskanal merklich verbessert“

Kunden können den Servicestatus ihres Fahrzeugs jetzt in Echtzeit von einem Chatbot via WhatsApp erfragen. Bei komplexeren Anfragen schaltet sich der zuständige Serviceberater ein und gibt persönlich Auskunft. Das Beraterteam verfasst aber nicht nur Antworten, sondern nutzt WhatsApp auch für eigene Anliegen, etwa wenn ein Kunde die Kosten für ein Ersatzteil freigeben muss. Geht er in einem solchen Fall nicht ans Telefon, schreibt ihm der Berater per Messenger, anstatt auf einen Rückruf zu warten, der dann möglicherweise wieder im Callcenter landet. Das beschleunigt den Prozess – zum Vorteil aller Beteiligten.

„Sowohl von unseren Kunden als auch unseren Beratern erhalten wir fast durchweg positive Rückmeldungen“, fasst Herr Rösch zusammen. „Wir arbeiten deshalb auch schon an den nächsten Schritten: Aktuell rollen wir das System in anderen Niederlassungen aus. Außerdem wollen wir in Zukunft eine Kontaktaufnahme per Webseiten-Widget ermöglichen. Wir werden dabei auch weiterhin auf MessengerPeople als kompetenten und engagierten Partner setzen, denn mit der bisherigen Zusammenarbeit sind wir mehr als zufrieden.“

„Wir würden MessengerPeople weiterempfehlen, weil die Zusammenarbeit hervorragend funktioniert hat – Dinge werden zeitnah und in hoher Qualität umgesetzt und das System läuft 100%.“

Albert Rösch
Leiter Serviceberatung BMW Niederlassung München