



LEAPMOTOR fährt mit überragender Digital Experience auf

Unternehmen:

ZHE JIANG LEAPMOTOR
TECHNOLOGY CO., LTD

Hauptsitz: Zhe Jiang, China

Branche: Automotive

Größe: k. A.

Lösungselemente:

Tridion® Docs

Antenna House Formatter

Tridion® Docs steigert die Kunden- und Händlerzufriedenheit mit Inhalten zu Elektrofahrzeugen

Die Herausforderung

Das 2015 gegründete Unternehmen LEAPMOTOR ist ein Hersteller von Elektrofahrzeugen, dessen Geschäftsfeld intelligente Elektrofahrzeuge, elektrische Antriebsbaugruppen, Batteriesysteme, cloudbasierte Lösungen für vernetzte Fahrzeuge sowie Forschung und Entwicklung zum autonomen Fahren umfasst. Mit 132 patentierten Technologien und intelligenten Fahrzeugfabriken in Zhe Jiang, China, konzentriert sich LEAPMOTOR auf die Entwicklung von elektrischen Stromversorgungs- und Antriebssystemen (Batterien, Elektromotoren, elektronischen Steuerungen), intelligenten Netzwerkverbindingssystemen und automatischen Fahrsystemen (ADAS). Mit Unterstützung von Zhe Jiang Dahua Technology Co., Ltd. ist LEAPMOTOR bestrebt, seinen Kunden kostengünstige intelligente Elektrofahrzeuge zu bieten und die Marktdurchdringung von Elektrofahrzeugen zu beschleunigen.

Die chinesische Regierung hat den Wechsel von Verbrennungs- zu Elektromotoren zu einer der zehn Säulen von „Made in China 2025“ gemacht, einem staatlichen Plan, nach dem das Land zu einem globalen Marktführer in der Hightech-Branche werden soll. Zur Einhaltung der damit verbundenen gesetzlichen Vorschriften muss LEAPMOTOR Reparaturdienstinformationen in Echtzeit, darunter Serviceinformationen, EPC, Diagnose, interaktives Schaltungsdesign, SBOM usw., über öffentliche Websites weitergeben.

Der Kundenstamm von LEAPMOTOR umfasst überwiegend jüngere Käufer, die sich ein personalisiertes Fahrerlebnis wünschen. Diese digital versierten Verbraucher erwarten On-Demand-Inhalte über alle Touchpoints hinweg, von der Recherche vor dem Kauf bis hin zu Produktkonfiguration, vernetzten Fahrzeugfunktionen und Kundenservice. Deshalb muss LEAPMOTOR Inhalte über digitale Kanäle (Bildschirmanzeige, Sprachassistent und Apps) anzeigen und einen individuellen Leitfaden bereitstellen, damit Kunden schnell mehr über ihr neues Fahrzeug erfahren können. Zur Vorbereitung auf zukünftige Globalisierungsstrategien plant LEAPMOTOR auch die Mehrsprachigkeit seiner Inhalte.

Herausforderungen

- Schnellere Reaktion auf globale Märkte zur Steigerung des Umsatzes
- Kürzere Vorlaufzeit für komplexe Produktinformationen
- Migration zu DITA zur Vermeidung von Komplikationen im Content Lifecycle mehrsprachiger Dokumente
- Erfüllung der Anforderungen bei kürzeren Entwicklungszyklen
- Wiederverwendung von Inhalten in verschiedenen Sprachen
- Ersetzen von veralteten Veröffentlichungstechnologien

Mit neuen Energien angetriebene Fahrzeuge haben mehr Funktionen als herkömmliche Fahrzeuge, wodurch auch Wartung und Reparatur komplexer werden. Inspektion und Reparatur von LEAPMOTOR-Fahrzeugen erfolgen in Zusammenarbeit mit traditionellen Kfz-Servicezentren. Diese verfügen jedoch nicht über das nötige Wissen zur Wartung der Fahrzeuge von LEAPMOTOR, sodass die OEMs die Werkstätten aus der Ferne anleiten müssen.

Um Kunden und Servicezentren zu unterstützen, benötigt LEAPMOTOR eine Informationsservice-Plattform, die aktuelle Herausforderungen bewältigt und bei einer Expansion des Geschäfts angepasst werden kann.

Die Lösung

Nach zahlreichen Tests und Vergleichen entschied sich LEAPMOTOR für das benutzerfreundliche Tridion Docs, um die aktuellen und zukünftigen Anforderungen an die Generierung, Verwaltung und Bereitstellung von Inhalten zu erfüllen. Neue servicebezogene Inhalte, wie das Benutzerhandbuch und das Servicehandbuch, werden jetzt im PDF-Format und über Apps veröffentlicht, um über den Kundenservice die Kundenbeziehung zu stärken. LEAPMOTOR weiß es außerdem zu schätzen, dass RWS mit Partnern zusammenarbeitet, um seine Anforderungen durch ein kundenspezifisch angepasstes System zu erfüllen.

LEAPMOTOR verwendet Tridion Docs für das Structured Content Management und zur Veröffentlichung von Frontend-Informationen. Für das Content Management kombiniert RWS die Merkmale der Elektrofahrzeugbranche mit der Zukunftsplanung von LEAPMOTOR, indem Benutzerrollen, Dokumenterstellung und Genehmigungsprozesse angepasst werden. Die Frontend-Informationen können dank Tridion Docs personalisierte Serviceinformationen für Kunden umfassen. Durch die Integration in das Dealer Management System (DMS) kann sich der Händler beim DMS anmelden, das erforderliche Serviceinformationsmodul suchen und Informationen zu Ersatzteilen in Echtzeit abfragen.

Wichtige Fakten und Zahlen

- Mit neuen Energien betriebene Fahrzeuge haben einen großen Funktionsumfang und sind wesentlich komplexer als solche mit Verbrennungsmotoren
- Verbraucher und Servicepersonal sind mit den vielen Funktionen der neuen Fahrzeuge noch nicht vertraut und benötigen schnell abrufbare Informationen
- Bei Fahrzeugen, die neu auf dem Markt sind, hängen 60 % der Kundenprobleme mit der Bedienung des Fahrzeugs zusammen
- Nach der Veröffentlichung von Inhalten über Apps konnten Beratungen durch den Kundenservice und Kundenbeschwerden um 40 % reduziert werden

Die Ergebnisse

RWS und LEAPMOTOR entwickelten das neue System, um die wichtige Fahrzeugeinführung von LEAPMOTOR im 2. Quartal 2019 zu unterstützen. Das Structured Content Management-System verwendet Tridion Docs, um die DITA-Handbuchinformationen des Unternehmens zu verwalten und PDF-Dateien, HTML5-Inhalte, Apps und Fahrzeug-Stylesheets zu veröffentlichen. Das System hat mehrere Dokumente veröffentlicht, darunter das Benutzerhandbuch, das Wartungshandbuch, das Schaltschema, das Garantiehandbuch, das Demontagehandbuch, das Ersatzteillbuch und das Arbeitshandbuch zum S01-Modell.

Das System zur Informationsveröffentlichung zeigt von Tridion Docs verwaltete Publikationen extern an und bietet erweiterte Funktionen: Anwender können Informationen abrufen, durchsuchen und herunterladen, Käufe tätigen, Integrationen in das DMS-System vornehmen, Feedback über Werkstätten bereitstellen und Werkstattnutzer verwalten. Kundenservicetechniker können remote zur Reparatur anleiten und den Kundenservice schnell und präzise durchführen, indem sie das Fahrzeugüberwachungssystem verwenden und sich mit dem Serviceinformationssystem verbinden.

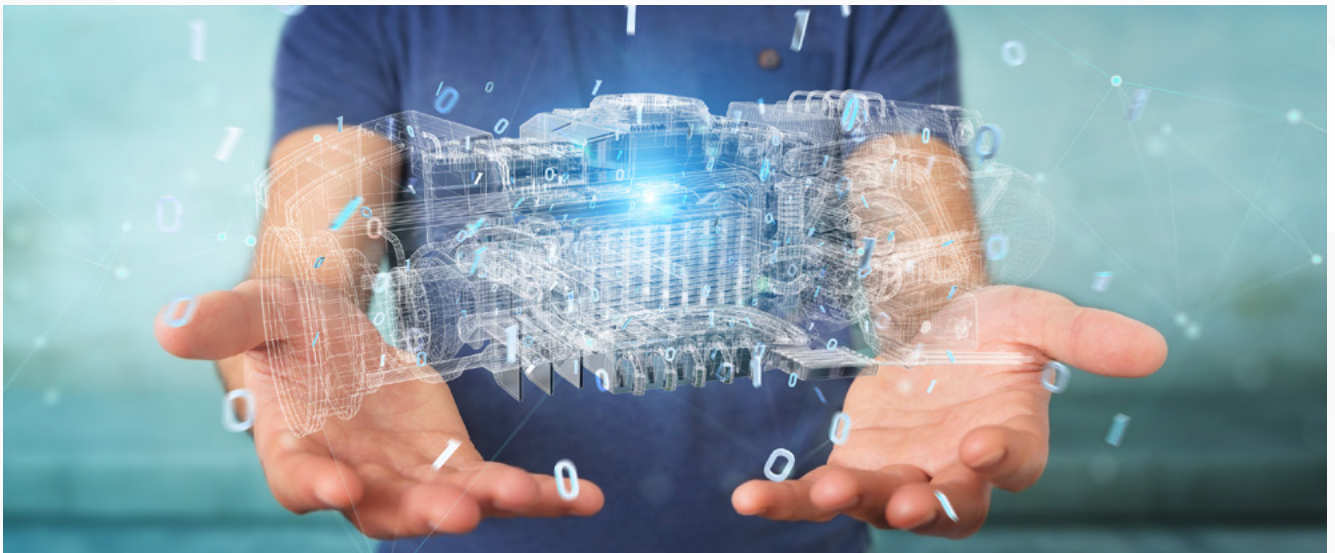
Der Funktionsumfang mit neuen Energien betriebener Fahrzeuge ist komplex. Nach der Markteinführung seines neuen Fahrzeugs stellte LEAPMOTOR fest, dass mehr als 60 % der Kundenprobleme mit der Fahrzeugbedienung zusammenhingen. Nach der Veröffentlichung von Inhalten über Apps beobachtete LEAPMOTOR einen Rückgang der Beratungen durch den Kundenservice und der Kundenbeschwerden um 40 %.

In Zukunft plant LEAPMOTOR, die Integration zu optimieren, um Kundenserviceinhalte zu präzisieren und sich auf die Globalisierungspläne vorzubereiten.

„Die Serviceinformationsplattform, die zusammen mit RWS entwickelt wurde, ist ein sehr erfolgreiches Projekt“, erklärt Jesse Zhou, Senior Manager of Aftersales Service. „Tridion Docs erfüllt alle Funktionen und kann an unsere eigenen Anforderungen angepasst werden. Im gesamten Prozess waren die Entwickler von RWS stets höchst professionell und hilfsbereit und haben uns großartig unterstützt. Dafür sind wir sehr dankbar.“

Ergebnisse

- Verbesserte Customer Experience durch Verfügbarkeit von Echtzeit-Fahrzeuginformationen
- Optimierte Integration in Händlersysteme für schnellere Reparaturen und Just-in-Time-Teileverwaltung
- Optimierte Prozesse für After-Sales-Support und Kundenservice durch digital verfügbare Handbücher
- Kundenspezifisches, skalierbares System, das sich den Geschäftsanforderungen von LEAPMOTOR anpasst und mit diesen wächst
- Unterstützung zukünftiger Globalisierungsstrategien mit mehrsprachigen Inhalten



Weitere Kundenberichte finden Sie unter:

rws.com/de/customers

Über RWS

RWS Holdings plc ist der weltweit führende Anbieter für technologiefähige Sprachdienstleistungen, Content Management und schutzrechtliche Dienstleistungen. Wir unterstützen unsere Kunden bei der Vernetzung mit Menschen auf der ganzen Welt und bei der Entwicklung neuer Ideen, indem wir geschäftskritische Inhalte in großem Umfang kommunizieren und den Schutz und die Umsetzung ihrer Innovationen ermöglichen.

Wir möchten Unternehmen dabei unterstützen, mit Menschen überall auf der Welt effektiv zu interagieren, indem wir ihre Herausforderungen in Bezug auf Sprache, Inhalte und Marktzugang durch unsere kollektive globale Intelligenz, unsere umfassende Fachkompetenz und intelligente Technologie lösen.

Zu unseren Kunden zählen 90 der globalen Top 100 Marken, alle 10 führenden Pharmaunternehmen und rund die Hälfte der 20 weltweit führenden Patentanmelder. Unser Kundenstamm erstreckt sich über Europa, Asien-Pazifik sowie Nord- und Südamerika in den Bereichen Technologie, Pharmazie, Medizin, Recht, Chemie, Automobilindustrie, Behörden und Telekommunikation, die wir über Niederlassungen auf fünf Kontinenten bedienen.

RWS, gegründet 1958, mit Hauptsitz in Großbritannien ist am AIM, dem selbstregulierten Markt der Londoner Börse, notiert (RWS.L).

Weitere Informationen erhalten Sie unter: www.rws.com/de

© Alle Rechte vorbehalten. Die hierin enthaltenen Informationen sind vertraulich und geschützte Informationen der RWS Group*.
* RWS Group bezeichnet RWS Holdings PLC im Auftrag und im Namen ihrer verbundenen Unternehmen und Tochtergesellschaften.