

JEDERZEIT DIE PASSENDE SCHEIBE

COLOGNE
INTELLIGENCE




CARGLASS®

Seit Anfang des Jahres 2018 sorgt eine neue digitale Buchungsstrecke bei Carglass für eine bessere Identifikation und zuverlässigere Bereitstellung von auszutauschenden Autoscheiben. Cologne Intelligence unterstützte die Spezialisten für Fahrzeugverglasungen bei der agilen Entwicklung der Software – für eine bessere Datenqualität und eine höhere Kundenzufriedenheit.

ZUR RICHTIGEN ZEIT AM RICHTIGEN ORT

„Carglass repariert, Carglass tauscht aus“ – kurz und knapp fasst der Slogan die Kernkompetenzen von Carglass zusammen. Neben Reparatur und Austausch erledigen die Experten auch die Abwicklung mit der zuständigen Versicherung. 270 Standorte unterhält Carglass in Deutschland. Wenn Kfz-Halter Risse oder Steinschläge in einer Autoscheibe feststellen und online einen Termin zum Austausch vereinbaren, ist für sie die Komplexität des nachfolgenden Bestellprozesses nicht ersichtlich. Mehrere tausend Autoscheiben gibt es, allein für einen einzigen Fahrzeugtyp existieren mitunter mehrere hundert Varianten – in verschiedenen Ausführungen

und mit unterschiedlichen Lieferzeiten. Tolga Sagdic, Operative Manager Customer Contact Center und Projektleiter bei Carglass, erklärt: „Die Bereitstellung der richtigen Scheibe zur richtigen Zeit am richtigen Standort gestaltete sich für uns aufgrund der mangelnden Vernetzung der Bestandssysteme sowie der Abfrage bei den Versicherungen immer mehr zur Herausforderung. Die bislang dazu von uns benutzte Fahrzeugidentifikationsnummer erlaubte nämlich nur eine unzulängliche Zuordnung.“ Auf der Suche nach einem kundenfreundlichen Indikator entschied sich Carglass schließlich für die Verwendung des Kfz-Kennzeichens.

KURZE FEEDBACKZYKLEN UND TRANSPARENZ

Mit der Einführung der neuen Abfragefunktion sollten weitere Fehlerquellen im Bestell- bzw. Buchungsprozess eliminiert werden, weshalb sich das Unternehmen zur besseren Vernetzung der bisherigen Software entschloss. Verschiedene, nicht miteinander verknüpfte IT-Insellösungen, viele manuelle Schritte und Eingaben – der komplexe Geschäftsvorgang wurde nicht hinreichend digital abgebildet und resultierte in einer mangelnden Datenqualität. Der Service von Carglass aber verlangt Flexibilität, Schnelligkeit und Präzision; seit Jahren arbeitet das Unternehmen bereits nach

agilen Grundsätzen. Dass die Wahl des IT-Partners auf CI Software Solutions fiel, betrachtet Geschäftsführer Frank Löber als Perfect Match: „Mehrere Treffen im Vorfeld bestätigten, dass wir über das gleiche agile Mindset verfügen.“ Cologne Intelligence unterstützte das IT-Team von Carglass bei der Entwicklung, der Absicherung und der Umsetzung der benötigten Services. Die neue Software basiert auf einer skalierbaren Mikroservice-Architektur und arbeitet in einer modernen Cloud-Umgebung, die es ermöglicht, Software-Updates automatisiert und schnell auszuliefern.

DIGITAL NÄHER AM KUNDEN

Tolga Sagdic zeigt sich sowohl mit der Zusammenarbeit als auch mit dem Endprodukt sehr zufrieden: „Mit CI und uns in einem Team haben wir sehr schnell eine funktionsfähige Software auf den Weg gebracht. Die kurzen Feedbackzyklen und die hohen Transparenz in allen Entwicklungszyklen entsprachen exakt unserer Arbeitsweise und unserem Tempo.“ Seit Beginn des Jahres 2018 läuft die neue Software in einer Pilotphase. Vorhandene und neue Datenquellen wurden miteinander verknüpft, unangetastete Drittsysteme vollständig integriert. Diese sollen später schrittweise ersetzt werden. Das User Interface des Buchungssystems erhielt ein neues benutzerfreundliches Design.

Wenn nun ein Kunde einen Austauschtermin vereinbart, lassen sich mit Hilfe des Kfz-Kennzeichens umgehend alle Besonderheiten der benötigten Verglasung, wie z.B. die Ausstattung mit Sensoren o.ä., berücksichtigen. Eventuelle Rückfragen des Kunden können über die Bestandssysteme des Customer Contact Centers beantwortet werden.

„Mit der nun vollständigen Digitalisierung der Buchungsstrecke kann Carglass ohne Zweifel einen noch zuverlässigeren Service anbieten“, stellt Tolga Sagdic fest. „Vom Kunden über den Customer Contact bis hin zum Monteur profitieren nun alle von der neuen durchgängigen und einheitlichen Software.“

„Die kurzen Feedbackzyklen und die hohe Transparenz bei der Software-Entwicklung entsprachen exakt unserer Arbeitsweise.“

Tolga Sagdic, Operative Manager Customer Contact Center

Key Facts

Kunde:	Carglass GmbH
Branche:	Fahrzeugverglasung
Technische Umgebung:	Java, Microservices, Kubernetes, AWS-Cloud
Aufgabe:	Entwicklung einer Software für eine kundenfreundliche und voll digitalisierte Buchungsstrecke, Integration vorhandener und neuer Datenquellen in einen digitalen Prozess.
Dauer:	seit März 2017 Livegang Januar 2018

Sie möchten Näheres zu diesem Case wissen? Sprechen Sie mich gerne an!

Frank Löber | Geschäftsführer

Cologne Intelligence
CI Software Solutions GmbH
Marie-Curie-Straße 10 | 51103 Köln

Phone: +49 (0)221 99041-0
Fax: +49 (0)221 99041-10
frank.loeber@cologne-intelligence.de
www.cologne-intelligence.de