

Pressemitteilung, 25.07.2014

**BionX schaltet bei Servicedienstleistungen einen weiteren Gang nach oben
Auto-SERVICE Prozess reduziert Versandaufwand und garantiert optimalen Kundenservice**

AURORA, ON, Kanada – Bereits mit dem Launch von BBI2 (BionX Bike Interface) im April 2013 wurde das langfristige Ziel verfolgt, eine Kommunikations- und Service Plattform zu schaffen, die der angestrebten „Zero Part Return Philosophy“ (Transport und Austausch von so wenig wie möglich Teilen) gerecht wird. Der erste Schritt erfolgte mit der Einführung des Remote Support (Fernwartung), der es ermöglicht, einige Servicearbeiten am BionX System aus der Ferne durchzuführen und so die Ein- und Rücksendung von Komponenten bereits deutlich zu reduzieren.

Der nun eingeführte Auto-SERVICE Prozess geht einen Schritt weiter, da er eine automatische Abwicklung von Servicefällen live und direkt beim Händler möglich macht. Sämtliche Software- und Service-Tools, die bisher nur BionX Service Centern zur Verfügung standen, sind nun auch auf Händlerseite in BBI2 implementiert.

Für den Start von Auto-SERVICE wurde der Fokus zunächst auf den Akku gelegt. Beim Anschließen des Systems an BBI2 laufen unterschiedliche Prozesse ab, die überprüfen, ob etwaige Fehler bei einer Komponente direkt beim Händler vor Ort behoben werden können. Auto-SERVICE setzt sich aus den 4 Teilprozessen Diagnose, Reparatur, Gewährleistungsprüfung und automatisierter RMA-Abwicklung zusammen. (RMA - Return Material Authorization, detaillierte Informationen siehe Infobox).

Der Versand von Komponenten zu Diagnose- und Servicezwecken ist für Hersteller und Händler mit großem Zeitaufwand verbunden und der daraus resultierende Nutzungsausfall wird heutzutage vom Verbraucher kaum noch akzeptiert.

„Mit Auto-SERVICE und unserer „Zero Part Return Philosophy“ sind wir auf einem guten Weg, den Service dort abzubilden, wo er schnell, unkompliziert und effizient erfolgen kann – bei einem Händler vor Ort, mit Echtzeitdiagnose und kurzen Wartezeiten. Damit reduzieren wir die Ausfallzeiten für den Endverbraucher erheblich - nicht umsonst ist das Pedelec für Viele zum mittlerweile unentbehrlichen Verkehrsmittel geworden.“ - sagt Werner Schiller, Sales und Marketing Director, BionX GmbH.

Nach den ersten Monaten mit Auto-SERVICE im Einsatz zieht BionX eine erfolgreiche Zwischenbilanz. Die Zahl der Servicefälle die via BBI2 direkt beim Händler vor Ort erledigt werden konnten, ist deutlich gestiegen. Dies geht einher mit einer drastisch reduzierten Menge an Rückholungen sowie dem Versand von Komponenten, was in Folge zu einer Zufriedenheit bei allen Beteiligten führte.

INFOBOX Auto-SERVICE



- 1.) Auto-DIAGNOSTIC: Das System wird über BBI2 ausgelesen und auf korrekte Funktion geprüft
- 2.) Auto-REPAIR: Mögliche Fehler im System werden hiermit direkt behoben. Nach erfolgtem Service kann der Kunde seine Komponente direkt wieder nutzen.

Ist Auto-REPAIR nicht möglich, setzt je nach Gewährleistungsstatus der Auto-WARRANTY oder Auto-RMA Prozess ein:

- 3.) Auto-WARRANTY: automatisierte Überprüfung einer Gewährleistungsanerkennung. Wird diese anerkannt wird automatisch eine Ersatzkomponente an den betreffenden Händler versandt
- 4.) Falls es sich um keinen Gewährleistungsfall handelt, greift Auto-RMA ein. Return Material Authorization (kurz RMA) Prozesse bezeichnen eine vom Lieferanten oder Hersteller kontrollierte Organisation für die Warenrück- und Ersatzteilaussendung. Eine automatische Abwicklung ist dazu noch Personen-unabhängig und damit noch schneller und kundenfreundlicher.

Hierbei setzt sich das BionX ServiceCenter mit dem Händler in Verbindung, um eine kundenfreundliche und rasche Lösung zu finden und profitiert dabei von den zuvor via Auto-DIAGNOSTIC gewonnenen Informationen zu den Systemkomponenten.

Für weitere Informationen zu BionX, den Produkten und den Servicedienstleistungen gehen Sie bitte auf www.ridebionx.com oder wenden sich an die beiden unten stehenden Pressekontakte.

Über BionX

BionX International Cooperation ist ein international tätiges Technologieunternehmen mit Hauptsitz in Aurora, Ontario, Kanada, das elektrische Antriebssysteme für eine intelligente, nachhaltige Mobilität entwickelt und produziert. BionX steht für höchste technologische Kompetenz, vorausschauende Entwicklungen sowie zuverlässige Produkt- und Systemqualität. BionX Antriebe sind die perfekte Lösung für den weltweit steigenden Mobilitätsbedarf der Zukunft.

Namhafte Fahrradhersteller wie u.a. TREK, Diamant/Villiger, BMW, SMART, WHEELER oder KTM zählen zu den internationalen OEM-Partnern powered by BionX™.

Der europäische Markt wird von der Zentrale in Haar bei München koordiniert.

Pressekontakt DACH/BNLX:

inMotion mar.com
Marco Arnold/Uwe Weissflog
+49 711 351 640 93 / -91
marco.arnold@inmotionmar.com /
info@inmotionmar.com

Pressekontakt Europa:

Christian Winands
BionX GmbH
Johann-Karg-Str. 44
85540 Haar / Germany
press.eu@bionxinternational.com

BionX Vertrieb:

Deutschland / Österreich

Sports Nut GmbH
www.sports-nut.de
contact@sports-nut.de

Schweiz

Intercycle
www.intercycle.com
info@intercycle.com