

GM bietet optimale Vernetzung an jedem beliebigen Ort ... Eine Entscheidung nach der anderen

- **Umsatzplus von 33 Millionen US-Dollar pro Jahr nach Verbesserungsmaßnahmen**
- **Vorkonfigurierter, regelbasierter Hub zentralisiert drei GM-Systeme in kurzer Zeit**
- **Echtzeit-Updates für Bordsicherheitssystem, Kommunikation und Navigation**

Die Herausforderung

Mehr als zwölf Millionen vernetzte Fahrzeuge von GM sind auf den Straßen unterwegs – drei Mal so viel wie von allen übrigen Herstellern zusammen. Das Unternehmen bietet an 365 Tagen im Jahr einen 24/7-Support für über sieben Millionen aktive OnStar-Nutzer. Diese Kunden sind es aus ihrem Alltag gewohnt, nahezu umgehend Antworten auf Textnachrichten, E-Mails und Nachrichten über soziale Medien zu erhalten. Über OnStar war dies bislang nicht der Fall. Die langsamen Antwortzeiten von GM haben die Kunden verärgert und dafür gesorgt, dass Millionen von Verträgen nicht abgeschlossen oder verlängert wurden.

GM konnte durch die Integration der bislang dezentral betriebenen drei OnStar-Systeme Effizienzsteigerungen erzielen, doch damit konnte die Bearbeitung der ca. 200.000 Remote-Anfragen (Türen entriegeln, Diebstahl-Wiederbeschaffung, Navigationshilfe) pro Tag nicht ausreichend beschleunigt werden.

GM fragte bei Pega eine automatisierte Decisioning-Lösung an, um den OnStar-Betrieb zu konsolidieren und Nutzer über verschiedene Kanäle schneller zu bedienen.

Die Lösung

Mit dem Pega Customer Decision Hub™ erhielt GM einen vorkonfigurierten Funktionsumfang. Die Migration von OnStar auf einen zentralen Hub und die Implementierung eines regelbasierten Kundenservice für 4G-LTE-Nutzer haben die Antwortzeiten durch die Servicemitarbeiter signifikant verkürzt. Pega leitet eingehende Anrufe zusammen mit geeigneten Next-Best-Action-Empfehlungen an die Servicemitarbeiter weiter.

Pro Stunde gibt die Lösung von Pega eine Million dieser Next-Best-Action-Entscheidungen über OnStar aus. OnStar integriert nun erfolgreich Fahrzeuge, mobile Apps, Callcenter-Mitarbeiter, Betreiber-Websites und Outbound-Kanäle wie E-Mail und SMS.

Hinter den Systemen für Bord-Sicherheit, Kommunikation, Navigation und Remote-Diagnose steht nun ein extrem schneller und zeitgemäßer Service.

”
Täglich bieten sich uns unzählige Möglichkeiten, das Serviceerlebnis für unsere Kunden zu verbessern ... Pega unterstützt uns bei ca. einer Million Entscheidungen pro Stunde, und diese Zahl wird weiter steigen.
“

Global Customer Experience Executive, GM OnStar

Das Ergebnis

- **Umsatzplus von 33 Millionen US-Dollar pro Jahr durch höhere Konversionsraten, bessere Gewinnmargen und Kundenbindung**
- **Entwicklerupdates in Echtzeit anstatt nur 3-4 Mal pro Jahr**
- **Decisioning in der Kundeninteraktion auf über 10 Kanälen**
- **Top-Platzierung bei Vertrieb und Servicezufriedenheit**