



Media Information

16. September 2019

Mit Opel myDigitalService ist der Kunde jederzeit bestens informiert

- Direkter Draht: Werkstatt schickt Updates zum Servicestatus
- Detaillierte Dokumentation: Fotos oder Videos sorgen für volle Transparenz
- Digitaler Dialog: Reparaturaufträge online freigeben

Rüsselsheim. Ob Instandsetzung oder Inspektion – das Auto muss in die Werkstatt, aber für eine ausführliche Direktannahme beim Händler hat nicht jeder Kunde Zeit. Die Arbeit ruft und der Kunde gibt sein Fahrzeug bei einem Opel-Partner ab. Dank des kostenlosen [myDigitalService von Opel](#) wissen die Autobesitzer trotz ihrer Abwesenheit jetzt immer, was geschieht. Mit dem neuen Angebot sind die Arbeiten der teilnehmenden Opel-Partner am Fahrzeug jederzeit einsehbar und für den Kunden leicht verständlich.

Benachrichtigungen begleiten die Werkstattsschritte „Ankunft“, „Sichtprüfung abgeschlossen“, „Im Service“ und „Bereit zur Abholung“, so dass der Kunde bei Bedarf jederzeit die volle Transparenz hat – und das bequem von überall. Ist die Inspektion oder Reparatur erledigt, werden die Halter darüber informiert, wann das Auto abholbereit ist.

Unvorhergesehen auftauchende Mängel dokumentieren die Mechaniker mit einem Video oder Foto. Per SMS oder E-Mail bekommen Opel-Besitzer einen personalisierten Link. So können sie das Foto oder Video abrufen und erhalten darüber hinaus eine Kostenkalkulation – etwa wenn ein Reifen gewechselt oder die Bremsbeläge erneuert werden sollten. Das umständliche Hin-und-Her-Telefonieren mit dem Autohaus entfällt. Auf Basis aller Informationen entscheiden die Kunden selbst, welche Arbeiten ausgeführt werden. Reparaturaufträge können online erteilt oder abgelehnt werden, der Auftraggeber behält während des gesamten Werkstattbesuchs die volle Kostenkontrolle. Zudem liegen ihm alle Nachweise in digitaler Form vor.

„Unser myDigitalService funktioniert wie eine Paketverfolgung nach einer Online-Bestellung“, erklärt Tobias Theile, Manager Customer Journey bei Opel. „Die betroffenen



Kunden werden darüber informiert, was gerade mit ihrem Fahrzeug passiert und können entsprechende Entscheidungen treffen.“ Das sorgt für maximale Transparenz, spart Zeit und Nerven. „Vor allem bleibt der Kunde hierbei flexibel und kann seine Entscheidung treffen, egal wo er oder sie ist; im Büro, zu Hause oder gar im Urlaub – die notwendigen Informationen liegen schließlich jederzeit vor“, ergänzt Tobias Theile. Viele tausend Kunden hätten den Service bereits in Anspruch genommen und positiv bewertet. Die Zufriedenheit steigt.

Der Service wird europaweit derzeit in rund 20 Ländern angeboten, darunter Deutschland, Italien sowie Spanien, und sukzessive ausgebaut. „Die Digitalisierung unserer Service-Prozesse hat bei Opel nunmehr ein neues Niveau erreicht“, sagt Andrea Neri, Aftersales Marketing Manager bei Opel. „Wir können unsere Angebote effektiver gestalten und unseren Kunden das bestmögliche Serviceerlebnis bieten. Außerdem stärken wir so das Vertrauen in unsere Betriebe.“

Über Opel

Opel ist einer der größten europäischen Automobilhersteller. Das Unternehmen wurde 1862 in Rüsselsheim gegründet und begann 1899 mit der Automobilproduktion. Seit August 2017 gehört Opel zur Groupe PSA. Weltweit sind Opel und die Schwestermarke Vauxhall in mehr als 60 Ländern vertreten und verkauften 2018 über eine Million Fahrzeuge. Gegenwärtig setzt Opel seine Strategie zur Elektrifizierung des Portfolios um. Damit wird sichergestellt, dass die zukünftigen Mobilitätsanforderungen der Kunden erfüllt werden – für einen nachhaltigen Erfolg. Bis 2024 wird es bei allen europäischen Pkw-Baureihen auch eine elektrifizierte Variante geben. Diese Strategie ist Teil des Unternehmensplans PACE! mit dem Opel darauf zielt, nachhaltig profitabel, global und elektrisch zu werden.

Mehr unter: <https://de-media.opel.com/>
<https://twitter.com/opelnewsroom>

Kontakt:

Patrick Munsch	06142-772-826	patrick.munsch@opel.com
David Hamprecht	06142-774-693	david.hamprecht@opel.com
Axel Seegers	06142-775-496	axel.seegers@opel.com
Elena Funk	06142-777-147	elena.funk@opel.com