

Digitale Sprachsteuerung für die Kfz-Werkstatt

TecAlliance und Continental haben den ersten Sprachassistenten für die Kfz-Werkstatt entwickelt: Das innovative Sprachassistentensystem unterstützt den Mechaniker bei der initialen Inspektion des Fahrzeugs – unter anderem durch den Zugriff auf die Reparatur- und Wartungsinformationen (RMI) von TecAlliance per Sprachbefehl. Ziel ist es, die Abläufe rund ums Fahrzeug in der Werkstatt weiter zu optimieren.

Digitale Technologien, sich damit verändernde Kundenbedürfnisse, Fahrassistenzsysteme, E-Mobilität und eine wachsende Vernetzung zählen zu den großen Herausforderungen im Bereich der Mobilität. Das Technologieunternehmen Continental entwickelt derzeit mehrere Lösungen, Produkte und Servicekonzepte, um Betriebe im automobilen Ersatzteilgeschäft auf dem Weg in die Zukunft zu begleiten. Eine der neuesten Entwicklungen ist ein Konzept für einen digitalen Sprachassistenten für die Kfz-Werkstatt. „Wir wollten herausfinden, wie sich innovative Technologien aus dem B2C-Bereich mit einem echten Mehrwert in den B2B-Bereich übertragen lassen“, so Matthias Rödler, Head of Business Process Development bei Continental. Der intelligente Sprachassistent unterstützt den Mechaniker bei der initialen Inspektion des Fahrzeugs. Entwickelt haben das Konzept TecAlliance und Continental im Zuge einer gemeinsamen Innovationsinitiative. Auf der Grundlage früher gesammelter Erfahrungen setzten die Experten von TecAlliance die Sprachsteuerung für die Kfz-Werkstatt innerhalb von drei Monaten in eine voll funktionsfähige Betaversion um.

200 Sprachbefehle auf Deutsch und Englisch

Das Sprachassistentensystem basiert auf Cortana für Desktop und Mobile und beherrscht derzeit über 200 Sprachbefehle jeweils auf Deutsch und Englisch, mit denen 24 verschiedene Aktionen gesteuert werden können. Außerdem können die Anwender auf 22,8 Millionen Arbeitswerte und 3,9 Millionen Reparaturanleitungen zugreifen. Möglich wird dies durch eine Schnittstelle zu den Reparatur- und Wartungsdaten (RMI) von TecAlliance. Für das Technologieunternehmen Continental ist der Sprachassistent ein spannender Baustein im Rahmen seiner Digitalisierungsinitiative rund um die Kfz-Werkstätten. „Die Zusammenarbeit mit TecAlliance war sehr inspirierend, die Umsetzung erfolgte zeitnah und kompetent“, lobt Matthias Rödler.

„Der intelligente Sprachassistent ist ein gutes Beispiel dafür, wie wir mit Kunden gemeinsam innovative Lösungen für die Herausforderungen des digitalen Automotive Aftermarket entwickeln. Solche Innovationsinitiativen haben das Potential in neue Geschäftsmodelle einzufließen“, so Jürgen Buchert, Geschäftsführer der TecAlliance, dem Anbieter führender

Expertenlösungen für Daten- und Prozessmanagement im Automotive Aftermarket.

Integration in eine Werkstatt-Management-Lösung denkbar

Bevorzugtes Einsatzgebiet des intelligenten Sprachassistentensystems ist die Fahrzeuginspektion durch den Mechaniker, weitere Verwendungen innerhalb der Werkstatt sind vielfältig vorstellbar.



© Continental

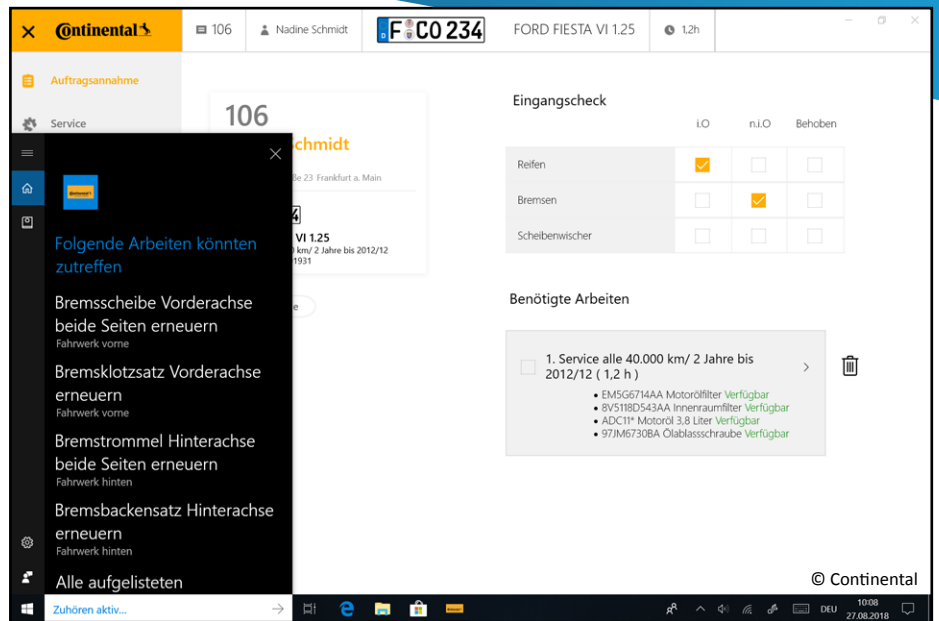
„Wir wollten herausfinden, wie sich innovative Technologien aus dem B2C-Bereich mit einem echten Mehrwert in den B2B-Bereich übertragen lassen.“

Matthias Rödler, Head of Business Process Development, Continental



„Der intelligente Sprachassistent ist ein gutes Beispiel dafür, wie wir mit Kunden gemeinsam innovative Lösungen für die Herausforderungen des digitalen Automotive Aftermarket entwickeln.“

Jürgen Buchert, Geschäftsführer TecAlliance



Proof of Concept: So sieht die grafische Oberfläche des Sprachassistenten derzeit auf dem Tablet aus.

Immer schön die Hände frei: Arbeitswerte und Reparaturanleitungen per Sprachbefehl

Ein Dialog mit dem neuen digitalen Assistenten könnte folgendermaßen lauten: „Werkstatt, was steht heute an?“ Der „Kollege“ wirft für den aktuellen Tag alle Termine und die damit verbundene voraussichtliche Arbeitszeit aus. Per Sprache oder Tablet wählt der Mechaniker einen Auftrag aus: Der intelligente Sprachassistent liest alle Arbeiten vor, die in diesem Zusammenhang zu erledigen sind und führt auch die damit benötigten Ersatzteile auf. Am Fahrzeug selbst gibt der Mechaniker den Sprachbefehl: „Werkstatt, mache Sichtprüfung.“ – „Ich leite Dich durch den Test. Schau Dir den Innenraum an. Ist er – in Ordnung oder nicht in Ordnung?“ – „Nicht in Ordnung.“ – „Sind Reparaturarbeiten notwendig?“ – „Ja.“ – „Suche Arbeiten...“ Das Sprachassistenzsystem schlägt daraufhin eine Reihe möglicher Arbeiten sowie die Arbeitsrichtzeiten vor, die der Mechaniker per Sprachbefehl zur To-do-Liste hinzufügen kann. „Welche Reparaturarbeiten möchten Sie durchführen?“ – „Instrumententafel austauschen.“ – „Verstanden. Instrumententafel austauschen. Dauert ca. 0,4 h.“ – „Sind weitere Arbeiten notwendig?“ – „Nein.“ – „Verstanden.“ Gibt der Mechaniker den Sprachbefehl: „Alles behoben“, bestätigt der digitale Kollege mit: „Super, alles behoben!“

Sein volles Potenzial könnte der Sprachassistent innerhalb der Integration einer Werkstatt-Management-Lösung entfalten, bei der etwa die Anzeige von Preisen, die Verfügbarkeit von Ersatzteilen oder die spätere Übergabe des erledigten Auftrags an die Buchhaltung für die Fakturierung an den Kunden denkbar sind. „Die Verfügbarkeit und der Zugang zu Fahrzeug- sowie Produktinformationen sind der

Schlüssel zum Erfolg in der Werkstatt“, erklärt Jürgen Buchert. „Mit der intelligenten Sprachassistenz lassen sich Abläufe in der Werkstatt wie etwa die Fahrzeuginspektion bei der Dialogannahme und der Zugriff auf relevante Reparaturinformationen unmittelbar am Fahrzeug weiter optimieren.“

Welche Zukunft der digitale Kollege im Automotive Aftermarket haben wird und

ob er eine Schnittstelle zur „Remote Vehicle Data Plattform“ von Continental bekommt, hängt unter anderem davon ab, wie die Branche auf den Proof of Concept reagiert.

Wieso TecAlliance?

Mit Daten, Prozessen, integrierten Lösungen und umfassenden Beratungsleistungen bietet TecAlliance für die Marktteilnehmer im DigitalAftermarket ein Portfolio, das sie langfristig erfolgreicher macht.

TecAlliance GmbH
Steinheilstraße 10
85737 Ismaning
Deutschland

Kontakt:
+49 221 6600 0
sales@tecalliance.net
www.tecalliance.net



TecAlliance

Driving the Digital Aftermarket