

Ganz entspannt: Voice Bot „eCare“ hilft Toyota-Fahrern, wenn die roten Warnlampen aufleuchten



Das Unternehmen: Toyota Motor Corporation

Die japanische Toyota Motor Corporation ist ein multinationales Unternehmen, das weltweit – zusätzlich zu den zwölf japanischen Werken - an 51 Standorten in 26 Ländern produziert. Im Jahr 2020 stellte Toyota etwa 9,53 Millionen Fahrzeuge her und war damit noch vor der Volkswagen AG weltweit der nach Produktionszahlen größte Autobauer. Laut der Forbes-Global-2000-Liste ist Toyota das zehntgrößte börsennotierte Unternehmen der Welt und beschäftigt insgesamt über 370.000 Mitarbeitende (Stand 2022).

Das 1937 gegründete Unternehmen investiert massiv in E-Mobility und Customer eCare und gehört zu den digitalen Vorreitern der Branche.

Die Herausforderung

Optimierung des Kunden-Service und der Customer Experience bei Fehlermeldungen

Viele Fahrzeugführer kennen die Bedeutung der Warnlampen auf dem Armaturenbrett nicht und sind sich unsicher, wie sie sich verhalten sollen, wenn eine der Warnlampen aufleuchtet. Außerdem können Fahrzeugführer, abgelenkt durch den Verkehr, Warnhinweise und Fehlermeldungen leicht übersehen. Ein unsachgemäßes Verhalten bei kritischen oder schweren Fehlermeldungen kann jedoch zu Schäden am Fahrzeug führen, die teure Reparaturmaßnahmen nach sich ziehen oder im schlimmsten Fall auch zu Personenschäden führen und die bei rechtzeitiger Kontaktaufnahme vermeidbar gewesen wären.



Lösungen und Ergebnisse im Detail

valantic hat gemeinsam mit Toyota einen Conversational Artificial Intelligence (CAI) Lösung entwickelt, der bei einer kritischen Prio-1- und einer schweren Prio-2-Fehlermeldung innerhalb weniger Sekunden den Fahrzeughalter telefonisch kontaktiert. Der Fahrer erhält, abgestimmt auf den Fehler- oder Warnhinweis konkrete Handlungsempfehlungen. Anschließend verschickt die CAI Lösung weitere hilfreiche Informationen per E-Mail an den Fahrer und benachrichtigt den zuständigen Toyota-Fachhändler über den Vorfall. Der Fachhändler kann dadurch unmittelbar nach Eintreffen des Fahrzeugs mit den Reparaturmaßnahmen beginnen.

Die wesentlichen Komponenten und Benefits der Lösung:

- Entwicklung eines digitalen Assistenten auf Basis von Cognigy.AI und AudioCodes
- Microsoft Azure Text-to-Speech
- Kritische und schwere Mängel werden schneller repariert
- Schäden am Fahrzeug werden vermieden

- Höhere Sicherheitsstandards und besserer Kundenservice für Toyota-Kunden
- Umsatzsteigerung und Kostenersparnis beim Toyota-Fachhändler



Sechs Vorteile auf einen Blick:

- Steigerung des Kundenvertrauens und Stärkung der Kundenbindung
- Zeitersparnis für die Händler: 20 Minuten/Fall
- Schnelle Amortisierung
- Entlastung des Personals, keine Wartezeiten für Kunden
- Umsatzsteigerung beim Toyota-Fachhändler
- Schäden am Fahrzeug werden vermieden

Projektgeschichte

„Wir sind sehr bestrebt, mit unseren Kunden proaktiv zu kommunizieren und digitale Services mithilfe von Conversational AI zu entwickeln.“ (Toyota)

Die Starterbatterie ist und bleibt die Pann ursache #1.

43,2% der vom ADAC untersuchten Pannen im Jahr 2022 waren auf Fehlfunktionen der Batterie zurückzuführen. Auf den Plätzen #2 und #3 der häufigsten Pann ursachen 2022 landen der Motor und das Motormanagement (23,8%) sowie Generator, Anlasser, Beleuchtung und Verkabelung (10,4%).

Häufig ist dem Fahrzeugführer jedoch die Bedeutung der Warnhinweise, die plötzlich grellrot auf dem Armaturenbrett aufleuchten, nicht klar. Es herrscht Verunsicherung, nicht selten tritt Panik auf. Ist die Weiterfahrt gefährdet und drohen möglicherweise Schäden am Fahrzeug, die teure Reparaturen nach sich ziehen können?

Sollten derartige Notfälle auftauchen, Toyota lässt ihre Kundinnen und Kunden nicht im Stich. Gemeinsam mit valantic hat der weltgrößte Autobauer einen persönlichen digitalen Assistenten auf Grundlage von Conversational Artificial Intelligence (CAI) entwickelt. Zum Einsatz kommen unter anderem die Cognogy.AI-Plattform, AudioCodes und Azure

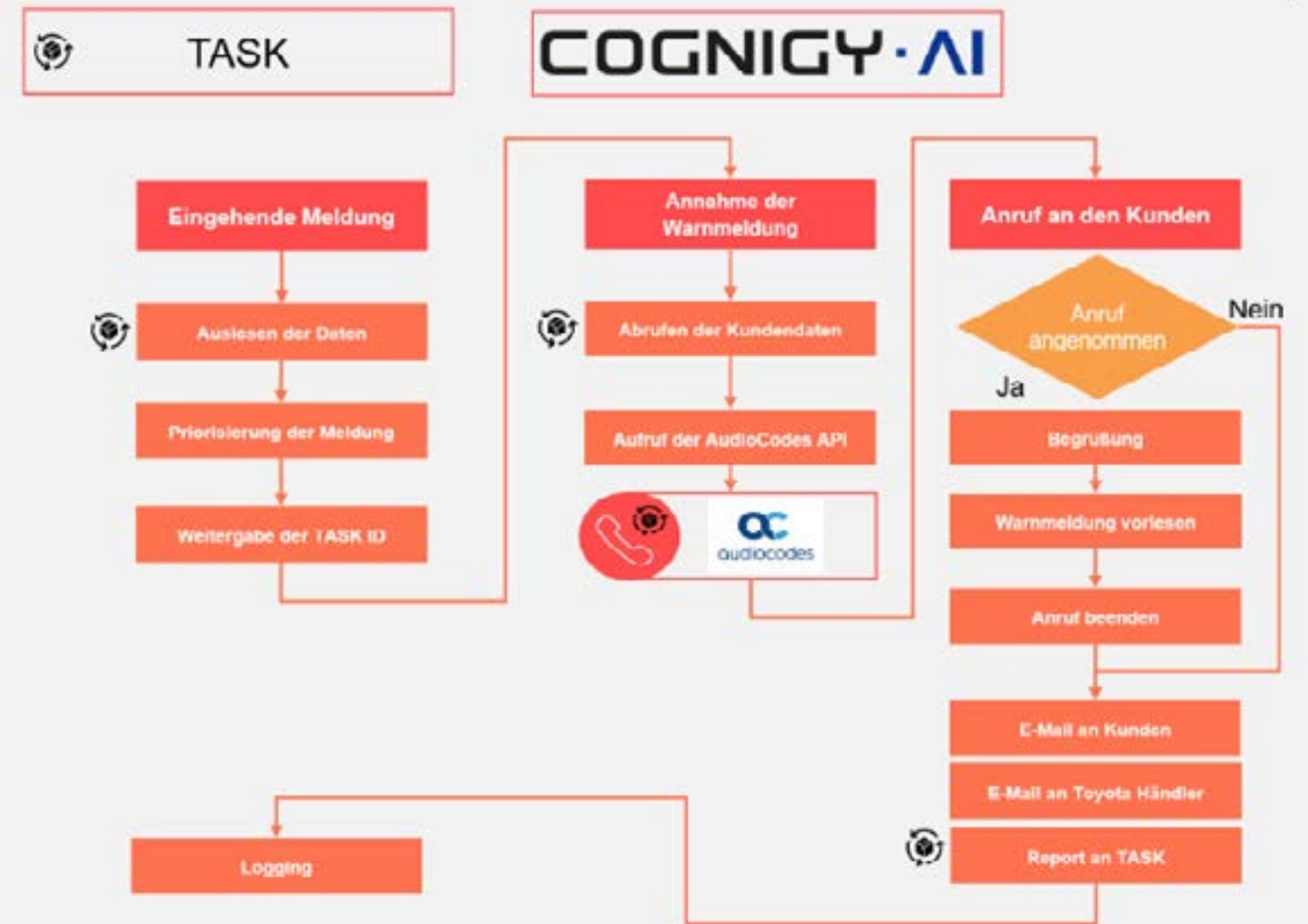


Services, die Text in gesprochene Sprache umwandeln. Der CAI-Assistent kontaktiert automatisch wenige Sekunden nach Auftreten des Notfalls den Fahrzeugführer per Smartphone und hilft mit konkreten Handlungsempfehlungen weiter.

Der Fahrzeugführer vermeidet dadurch größere Schäden am Fahrzeug oder kann, falls es sich um eine Bagatellwarnung handelt, beruhigt und guten Gewissens die Fahrt fortsetzen. Gleichzeitig wird der Toyota-Fachhändler des betroffenen Kunden informiert, um Reparaturmaßnahmen vorzubereiten.

Neues Zeitalter der Mobilität

„Wir wollen kundenfreundliche Mobilität für alle und verstehen uns nicht als reiner Automobilhersteller. Toyota eCare ist der Beginn einer neuen Qualität im Kundenservice, die wir gemeinsam mit valantic erfolgreich eingeführt haben“, erklärt Achim Koch, Manager Produkt Qualität CX bei Toyota Deutschland. In einem Toyota sind Sensoren verbaut, die mehr als 150 Fehler aus dem Fahrzeug lesen können. Beim Kauf eines neuen Fahrzeuges kann der Käufer den Service MyT aktivieren und gibt damit auch sein Einverständnis, dass im Notfall Daten wie Fehler-Codes und Kundeninformationen an einen zentralen Toyota-Service übermittelt werden dürfen.



Der Workflow im Überblick: So behandelt der Kundenservice eCare auf Grundlage von Cognigy.AI und Text-to-Speech-Service eingehende Notfall-Meldungen und kontaktiert zeitnah den betroffenen Fahrzeugführer und den zuständigen Toyota-Händler (Quelle: valantic).



Erreicht ein Fehlerbericht den Toyota-Server, werden über die Cognigy.AI-Plattform die Kundenkontaktdaten identifiziert und der CAI-Kundenassistent aktiviert. Der digitale Assistent greift auf umfangreiche technische Dokumentationen zurück, ruft den Kunden an und erklärt ihm in verständlichem Deutsch, was konkret zu tun ist. Toyota ist der Vorreiter unter den Automobilherstellern, der einen kundenfreundlichen, digitalen eCare-Service anbietet.

„Wir unterscheiden zwischen kritischen Warnhinweisen, die zum Beispiel den Motor oder das Bremssystem betreffen und eher zeitunkritischen Wartungsmeldungen wie ein anstehender Ölwechsel oder ein zu geringer Reifendruck“, erklärt Daniel Völker, Lead Consultant Data Science & AI bei valantic. **„Toyota eCare gibt es seit Ende letzten Jahres und wird von den Kunden sehr gut angenommen; viele Kunden reagieren auf die Botschaften der CAI-Lösung sehr positiv. Der Service stärkt nachhaltig das Vertrauensverhältnis zwischen Kunden, Fahrzeug und Händler“**, bestätigt Daniel Völker.

Toyota-Fachhändler werden von Toyota sorgfältig auf die Einführung des digitalen eCare-Kundenservice vorbereitet und realisieren damit viele Vorteile. Sie stärken mit dem Service nachhaltig die Kundenbindung und steigern das Kundenvertrauen. Die Zeitersparnis beträgt im Durchschnitt 20 Bearbeitungsminuten pro Fall.

Weitere Kosten fallen für den Händler nicht an. Der digitale Assistent gibt nicht nur den Kunden ein Gefühl der Sicherheit und des Vertrauens, sondern amortisiert sich für Toyota bereits nach weniger Zeit.

Zurzeit steht der eCare-Assistent in deutscher Sprache zur Verfügung, weitere Sprachen seien jedoch leicht realisierbar: „Das Projekt hat ein hohes Skalierungspotenzial.“, erklärt Daniel Völker. Bisher sei Toyota digitaler Vorreiter und der wenigen Automobilhersteller, der seine Kundschaft mit einem System wie eCare unterstützt. Aktuell plant Toyota gemeinsam mit valantic und Cognigy einen digitalen Assistenten, der Fahrzeughalter bei allgemeinen Fragen zu ihrem Fahrzeug umfassend berät.

[Hier finden Sie das Video zu dem Projekt.](#)





Achim Koch
Manager Produkt Qualität CX bei
Toyota Deutschland

„Wir wollen kundenfreundliche Mobilität für alle und verstehen uns nicht als reiner Automobilhersteller. Toyota eCare ist der Beginn einer neuen Qualität im Kundenservice, die wir gemeinsam mit valantic erfolgreich eingeführt haben.“



Daniel Völker
Lead Consultant Data Science & AI bei
valantic

„Toyota eCare gibt es seit Ende letzten Jahres und wird von den Kunden sehr gut angenommen. Der Service stärkt nachhaltig das Vertrauensverhältnis zwischen Kunde, Fahrzeug und Händler.“

Sie wollen mehr erfahren?

**Weitere Informationen finden Sie auf
unserer Website unter:**



www.valantic.com

oder sprechen Sie uns an!



info@ba.valantic.com



D: +49 40 2263 2480

CH: +41 43 2551 600