



Virtueller Pre-Check

Wall-E

Projekt
Virtueller Pre-Check beschleunigt
Heimladesäulen-Installation

Optimierter, kundenorientierter Planungsprozess

Um die Elektromobilität voranzubringen, hat das 2022 gegründete Münchner Unternehmen Wall-E eine Wallbox mit Rundum-Service entwickelt. Die Herausforderung: Kunden bei ihren Fragen an die Hand nehmen und die Installation von Heimladelösungen einfach und finanziell attraktiv halten. Da dank der ehrgeizigen Ziele für die Elektromobilität bis 2030 die Nachfrage nach Wallboxen und E-Autos kontinuierlich steigen wird, sollte eine ganzheitliche Lösung entstehen. Hardware existiert zwar in ausreichender Anzahl am Markt, aber bei der Installation selbst kann es aufgrund des Fachkräftemangels jederzeit zum Engpass kommen. Deshalb lag der Fokus darauf, den Installationsprozess möglichst kundenfreundlich umzusetzen. Dafür holte sich das Unternehmen die Spezialisten von Axians mit ins Boot.

Case Study

► Aufgabe

Oft sehen sich Personen, die eine Heimladelösung planen, mit Wartezeiten von bis zu einem Jahr konfrontiert. Elektriker:innen sind knapp und die Kosten für physische Vor-Ort-Prüfungen hoch. Hier setzen Wall-E und Axians an: In ihrer Zusammenarbeit entwickelten sie ein maßgeschneidertes System, mit dem sich die Gegebenheiten vor Ort vorab per Videocall abklären lassen.

► Umsetzung

Gemeinsam erarbeiteten die Partner zunächst Fragebögen, legten Abläufe fest und definierten Reaktionszeiten. Durch die klare Struktur des Ablaufs und den persönlichen Austausch wurde sichergestellt, dass die Kunden gut auf die Installation vorbereitet sind. Lediglich ein mobiles Gerät und eine WLAN-Verbindung sind für den Pre-Check nötig. Sind die Gegebenheiten vor Ort geprüft und das Angebot generiert und bestätigt, kann das Material bestellt und die Techniker:innen beauftragt werden.

Der VPC ist die Schlüsselkomponente für den gesamten Installationsprozess. Durch ihn wird abgeklärt, ob die Wege für die Techniker:innen frei sind, wo sich die Hausverteilung befindet, wer der Netzbetreiber ist und ob die Mindestanforderungen erfüllt sind.

KONTAKT
referenzen@axians.de



KUNDENVORTEILE

Was hat die Partnerschaft von Wall-E und Axians erreicht? Rund 80 Prozent der Pre-Checks führen zu verbindlichen Angeboten und die Installation der Wallboxen läuft reibungsloser und schneller ab, was die Wartezeit zwischen Bestellung und Nutzung erheblich verkürzt. Eine verbesserte Servicequalität sorgt darüber hinaus für reibungslose Interaktionen und erhöht die Kundenzufriedenheit. Dies gelang durch kontinuierliches Lernen. Indem die beiden Partner Kundenfeedback einholen, Vertriebserfahrungen erfragen und bei technischen Herausforderungen anfallende Rückmeldungen mitberücksichtigen.

Mittlerweile zählen zum Kundentamm verschiedene Automobilhersteller – mit Niederlassungen und Händlernetzwerk. Von den 20 größten Händlergruppen in Deutschland sind bereits über die Hälfte vom virtuellen Pre-Check und der Wallbox überzeugt. Das Thema Wartung rückt inzwischen auch verstärkt in den Fokus. Aktuell arbeitet Wall-E daran, die Anforderungen für den öffentlichen Bereich zu erfüllen. Das Unternehmen will sicherstellen, dass die Wallboxen dessen strengen Normen und Sicherheitsvorschriften entsprechen. In Zusammenarbeit mit Axians soll es zudem möglich sein, innerhalb eines flexiblen Zeitraums von drei Monaten einen geeigneten Wartungstermin zu wählen. Die Partnerschaft zeigt dynamisch in die Zukunft.

axians.de