

Customer Web App - CWA inclusive Provider Tracking für GRAWE Kundinnen & Kunden

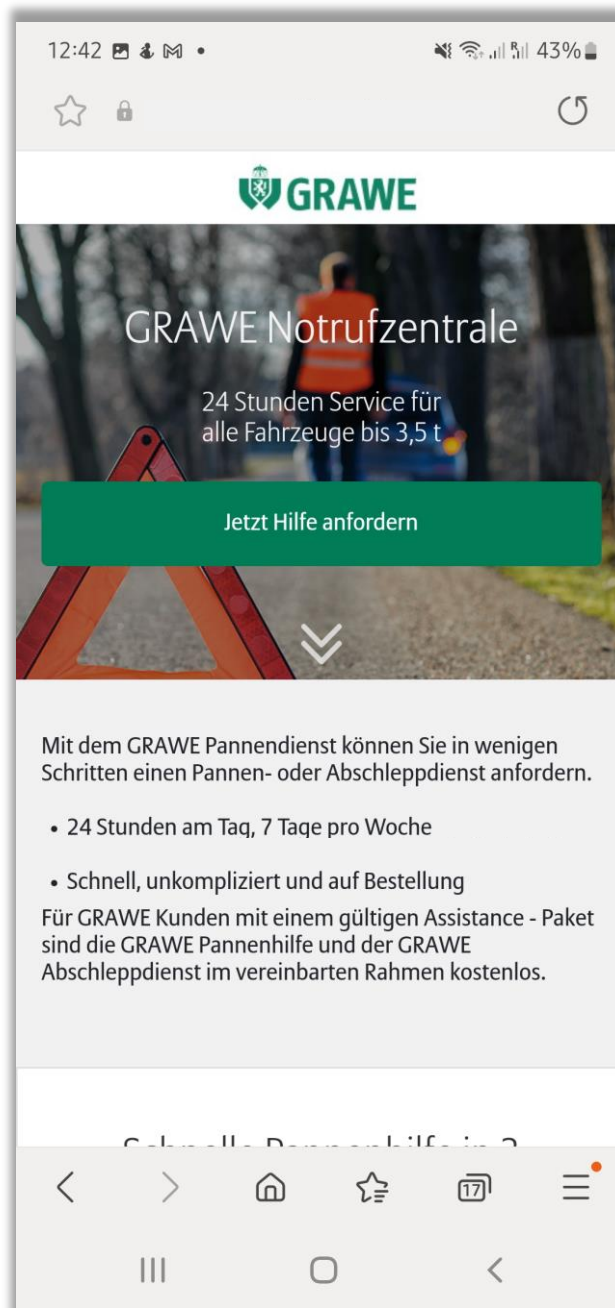
Ablaufdarstellung

August 2023

1. Startseite CWA

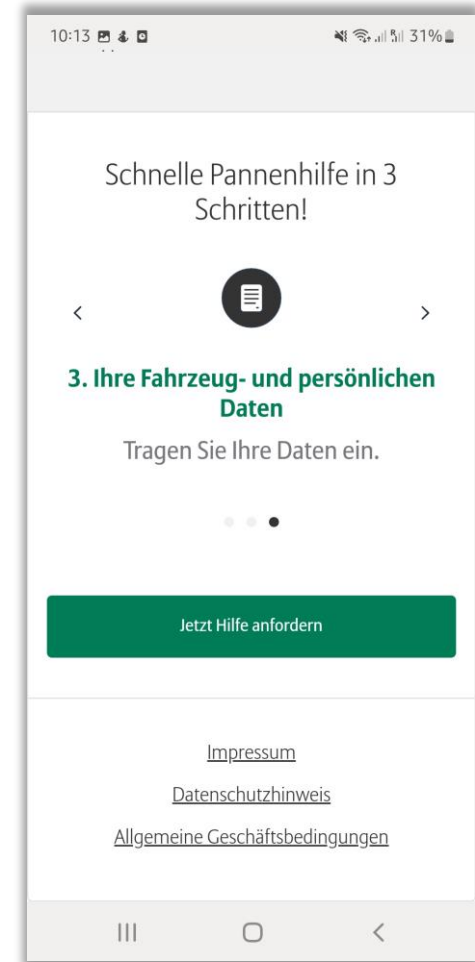
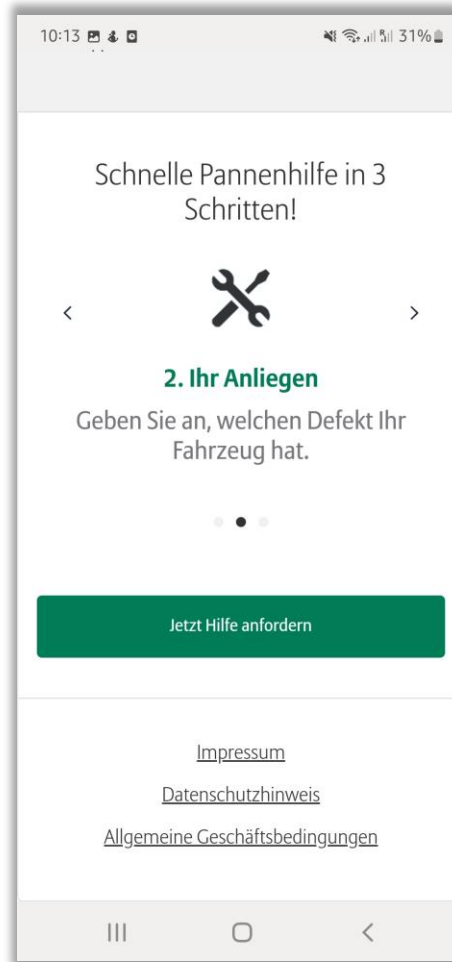
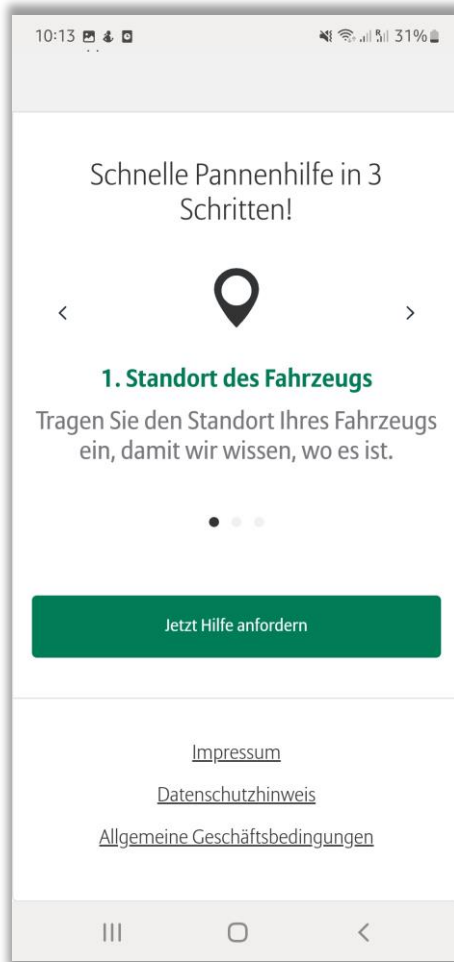
Der GRAWE Kunde ruft bei der GRAWE Assistance KFZ Hotline an und hat die Möglichkeit durch Tastendruck selbst einen Roadside Mobilitätsfall einzugeben. Wenn er keine Taste drückt kommt er wie derzeit zu seinem persönlichen Telefonagent. Wenn er die Taste drückt, bekommt er einen Link via SMS zugesendet. Über diesen Link erreicht der Kunde die GRAWE CustomerWebApp - CWA.

In der CWA-Startseite hat der GRAWE Kunde die Möglichkeit die Journey schnell und einfach zu beginnen – durch drücken des „Jetzt Hilfe anfordern“ Felds, wird der GRAWE Kunde direkt zur Dateneingabe weitergeleitet.



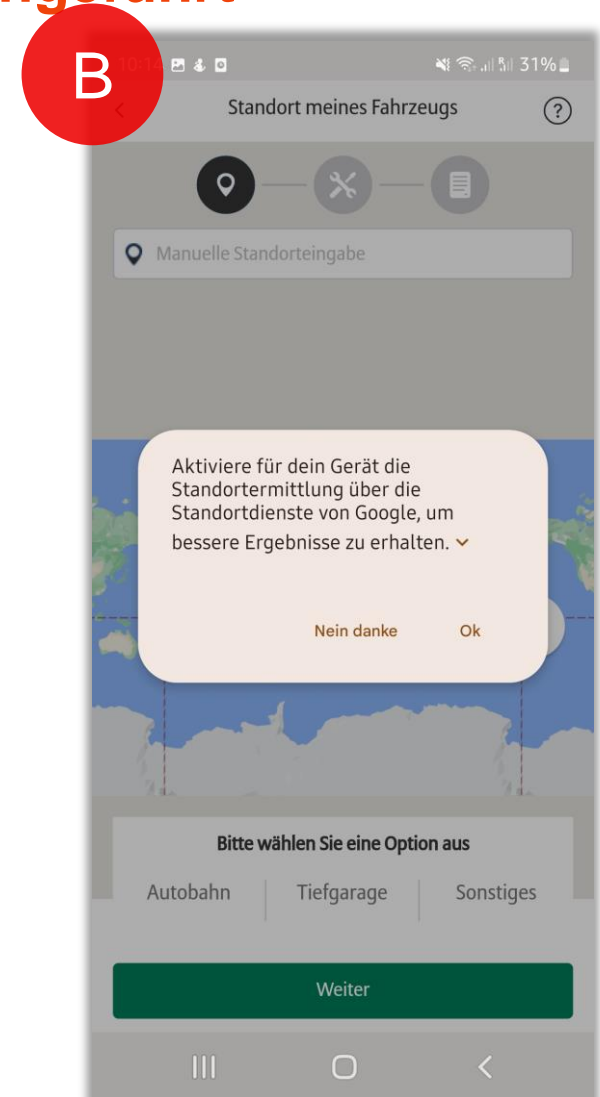
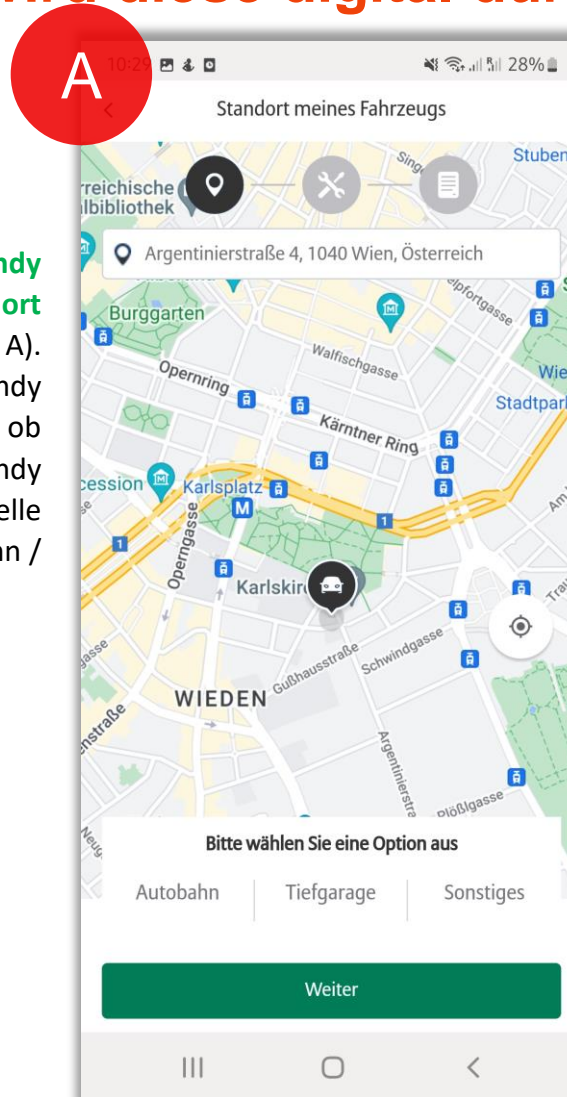
1.1. Startseite CWA – Darstellung der Funktionalitäten

Wenn der GRAWE Kunde die CWA geöffnet hat, erfährt dieser mehr Details und Abfolge der digitalen Pannenhilfe. Im Fußbereich sind alle rechtlichen und datenschutzbezogenen Informationen vorhanden.



1.1.1 Standortabfrage – nach Zustimmung/Freigabe durch den GRAWE Kunden wird diese digital durchgeführt

Wenn die Standortdienste am Handy aktiviert sind, dann wird der Standort automatisch übernommen (Variante A). Wenn diese Funktion am Handy deaktiviert ist, dann wird man gefragt ob man die Standortdienste am Handy aktivieren will oder nicht (B) manuelle Standorteingabe. Auswahl ob Autobahn / Tiefgarage / Sonstiges.

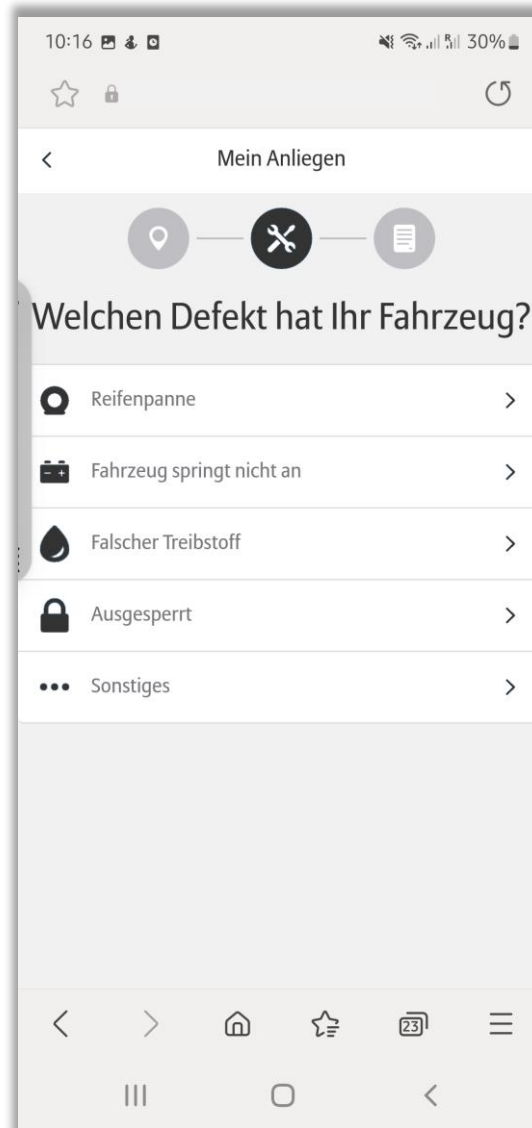


How can we help?

© Mondial Assistance

1.1.2 Defekt auswählen

Im nächsten Schritt wird das Problem beschrieben durch Auswahl der vorgegebenen Optionen.



How can we help?

© Mondial Assistance

1.1.3 Angaben zur Person und zum Fahrzeug

Wenn man im nächsten Schritt das Kennzeichen des Fahrzeugs und den Nachnamen eingibt und auf „Suchen“ klickt, werden **dann die weiteren Informationen automatisch vom System befüllt (A)**. Falls das Fahrzeug nicht automatisch erkannt wird, dann muss man die angeforderten Angaben manuell eintragen (B).

14:34

Fahrzeug- und persönliche Daten

Ihr Kfz-Kennzeichen (ohne Bindestrich -)

AT MD155MA

Nachname : verwenden Sie Umlaute wie folgt – Beispiel : „ae“ statt „ä“

Huber

Suchen

Fahrzeugmarke

Fahrzeugfarbe

Getriebe

Manuell

Automatik

Kraftstoff

Vorname

Max

Nachname

Mustermann

Mobilnummer

+43 170 111 222 33

E-Mail

name@mail.com



A

14:32

Fahrzeug- und persönliche Daten

Ihr Kfz-Kennzeichen (ohne Bindestrich -)

AT MD155MA

Nachname : verwenden Sie Umlaute wie folgt – Beispiel : „ae“ statt „ä“

Huber

Suchen

Fahrzeugmarke

Volkswagen

Fahrzeugmodell

Golf wagon 5-dr 1.6 TDI MT 4...

Fahrzeugfarbe

Blau

Getriebe

Manuell

Automatik

Kraftstoff

BENZIN

Vorname

Max

Nachname

Huber

Mobilnummer

+43 6601670551

E-Mail

max.huber@gmail.com

B

14:29

Fahrzeug- und persönliche Daten

Ihr Kfz-Kennzeichen (ohne Bindestrich -)

AT MD155MA

Keine Informationen für dieses Autokennzeichen.

Nachname : verwenden Sie Umlaute wie folgt – Beispiel : „ae“ statt „ä“

Huber

Suchen

Fahrzeugmarke

Fahrzeugfarbe

Getriebe

Manuell

Automatik

Kraftstoff

Vorname

Max

Nachname

Mustermann

Mobilnummer

+43 170 111 222 33

E-Mail

name@mail.com

How can we help?

© Mondial Assistance

1.2 Dateneingabe - Zusammenfassung

Im nächsten Schritt sieht man die Zusammenfassung der bisher eingegebenen Daten. Man hat dabei die Möglichkeit diese zu bearbeiten.

Nach Zustimmung zu den AGBs kann der Fall durch den GRAWE Kunden aktiviert werden.

The screenshot shows a mobile app interface titled "Zusammenfassung" (Summary). It displays the following information:

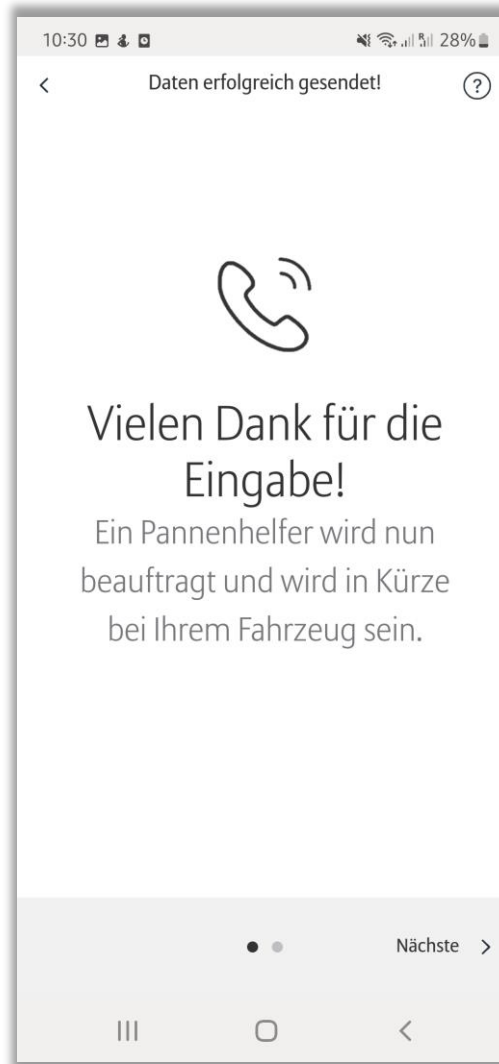
- Anliegen** (Issue): Reifenpanne (Flat tire) with a green "bearbei..." (edit) link.
- Standort des Fahrzeugs** (Vehicle location): Argentinierstraße 4, 1040 Wien, Austria (Sonstiges) with a green "bearbei..." link.
- Persönliche Daten** (Personal data): Max Huber, +43 6601670551, max.huber@gmail.com with a green "bearbei..." link.
- Fahrzeugdaten** (Vehicle data): Volkswagen Golf wagon 5-dr 1.6 TDI MT 4Motion 105 hp, MD155MA, Blau, Manuell, BENZIN, Anzahl Insassen: 2, Fahrzeug Abgeschleppt: NEIN.

At the bottom, there is a checkbox labeled "Ich habe die Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelesen und akzeptiere diese" (I have read and accept these General Terms and Conditions). Below this is a green button labeled "Jetzt Hilfe anfordern!" (Request help now!).

1.3 Fall aktiviert

Der Fall wird an Mondial Assistance gemeldet und aktiviert.

Dann erfolgt die Hilfeleistung inklusive Dienstleister-Position Lokalisierung (Geo-Tracking).



2 Dienstleister-Tracking bei CWA & Hotline Fallmeldung

Sobald sich der Dienstleister in Bewegung setzt, erhält der GRAWE Kunde eine SMS Nachricht und wird informiert, zu welchem Zeitpunkt der Fahrer „bei ihm“ Vorort eintreffen wird.

Die SMS beinhaltet nachfolgende Informationen:

- Geschätzte Ankunftszeit
- Dienstleister
- Geo-Tracking-Link um den Dienstleister live zu verfolgen

Die Tracking-Funktion wird erfüllt sowohl bei telefonischer Fallmeldung als auch bei digitaler CWA Fallmeldung. Der Tracking Service funktioniert mit jenen Providern die technisch daran angeschlossen sind (90% in AT).

Der GRAWE Kunde erhält die nebenstehende SMS-Nachricht/Link und kann dadurch die Fahrstrecke „seines Providers“ ganz genau in Echtzeit nachverfolgen!

