



LEAPMOTOR offre un'esperienza superiore con i contenuti digitali

Azienda:

ZHE JIANG LEAPMOTOR
TECHNOLOGY CO., LTD

Sede centrale: Zhe Jiang, Cina

Settore: automobilistico

Dimensioni: n/d

Elementi della soluzione:

Tridion® Docs

Antenna House Formatter

I contenuti sui veicoli elettrici aumentano la soddisfazione di clienti e concessionari con Tridion® Docs

La sfida

Fondata nel 2015, LEAPMOTOR è un'azienda produttrice di veicoli elettrici la cui attività include veicoli elettrici intelligenti, gruppi di trasmissione per veicoli elettrici, sistemi di alimentazione a batteria, soluzioni per veicoli connessi basate su cloud e ricerca e sviluppo per la guida autonoma. Con 132 tecnologie brevettate e con le sue fabbriche di veicoli intelligenti a Zhe Jiang, in Cina, LEAPMOTOR si concentra sullo sviluppo di sistemi di alimentazione elettrica (batteria, motore elettrico e controllo elettronico), sistemi di connessione di rete intelligenti e sistemi di guida automatica (ADAS). La missione di LEAPMOTOR, appoggiata da Zhe Jiang Dahua Technology Co., Ltd., è fornire ai consumatori auto elettriche intelligenti a un prezzo conveniente e accelerare la penetrazione nel mercato dei veicoli elettrici.

Adottando una politica di promozione del passaggio dai motori a combustione a quelli elettrici, il governo cinese ha fatto delle auto elettriche uno dei dieci pilastri della produzione in "China 2025", un progetto a guida statale per trasformare il paese in un leader globale nei settori high-tech. Per garantire la conformità alle norme governative correlate, LEAPMOTOR deve divulgare su siti Web pubblici informazioni in tempo reale sul servizio di riparazione, incluse informazioni di assistenza, EPC, diagnostica, progettazione dei circuiti interattivi, SBOM ecc.

Il bacino di clienti di LEAPMOTOR è costituito principalmente da acquirenti giovani che si aspettano un'esperienza di guida personalizzata. Questi consumatori esperti di tecnologia digitale si aspettano contenuti on-demand in tutti i punti di contatto, dall'esplorazione alla configurazione e dalle esperienze connesse a bordo dei veicoli al servizio post-vendita. Di conseguenza, LEAPMOTOR deve visualizzare i contenuti tramite canali digitali (display su schermo, assistente vocale e app) e fornire una guida personalizzata per consentire ai clienti di familiarizzare rapidamente con la loro nuova auto. In vista delle future strategie di globalizzazione, LEAPMOTOR sta anche facendo piani per la pubblicazione multilingue.

Sfide

- Reagire più rapidamente ai mercati globali per incrementare i profitti
- Ridurre il time-to-market di informazioni complesse sui prodotti
- Adottare lo standard DITA per semplificare le problematiche legate al ciclo di vita dei documenti multilingue
- Soddisfare le richieste di cicli di sviluppo più brevi
- Riutilizzare i contenuti in lingue diverse
- Sostituire le tecnologie editoriali obsolete

I veicoli che utilizzano le nuove fonti energetiche hanno più funzioni rispetto alle auto tradizionali, il che ne rende più difficile la manutenzione post-vendita. I servizi di manutenzione dei veicoli di LEAPMOTOR sono affidati alla collaborazione con centri di assistenza post-vendita tradizionali. Tuttavia, questi centri non sono specializzati nella manutenzione dei veicoli di LEAPMOTOR, quindi gli OEM devono supportarli in remoto.

Per supportare i propri clienti e fornitori di servizi di manutenzione, LEAPMOTOR ha bisogno di una piattaforma per i servizi di informazione in grado di risolvere le sfide attuali e di adattarsi all'espansione delle attività dell'azienda.

La soluzione

Dopo numerosi confronti e prove, LEAPMOTOR ha scelto Tridion Docs come soluzione di facile utilizzo per soddisfare i suoi requisiti attuali e futuri in materia di produzione, gestione e distribuzione dei contenuti. Ora i nuovi contenuti relativi all'assistenza, come il manuale d'uso e il manuale di manutenzione, vengono pubblicati in formato PDF e all'interno delle app per coltivare un legame più profondo con il cliente durante il ciclo di assistenza post-vendita. LEAPMOTOR apprezza inoltre la collaborazione di RWS con i suoi partner per soddisfare le esigenze dell'azienda con il sistema personalizzato.

LEAPMOTOR utilizza Tridion Docs per la gestione dei contenuti strutturati e la pubblicazione di informazioni front-end. Per la gestione dei contenuti, RWS combina le funzionalità del settore dei veicoli elettrici con i piani futuri di LEAPMOTOR personalizzando i ruoli degli utenti e i processi di sviluppo e approvazione dei documenti. Per quanto riguarda la pubblicazione di informazioni front-end, Tridion Docs consente agli utenti di ricevere informazioni sull'assistenza personalizzate. Grazie all'integrazione con il sistema di gestione dei concessionari (DMS), il concessionario può accedere al DMS, trovare il modulo di informazioni sull'assistenza necessario e richiedere informazioni sui ricambi in tempo reale.

Dati e cifre chiave

- I veicoli che utilizzano le nuove fonti energetiche hanno numerose funzioni e sono molto più complessi dei veicoli alimentati a benzina
- I consumatori e i professionisti dell'assistenza non conoscono ancora bene le nuove funzionalità dei veicoli che utilizzano le nuove fonti energetiche e hanno bisogno di informazioni accessibili e a portata di mano
- Dopo il lancio di una nuova auto, il 60% dei problemi dei clienti è correlato all'uso del veicolo
- Dopo la pubblicazione dei contenuti tramite app, le richieste ai servizi post-vendita e le lamentele dei clienti si sono ridotte del 40%

I risultati

RWS e LEAPMOTOR hanno sviluppato il nuovo sistema per supportare l'importante lancio di una nuova vettura di LEAPMOTOR nel secondo trimestre del 2019. Il sistema di gestione dei contenuti strutturati utilizza Tridion Docs per gestire le informazioni dei manuali dell'azienda basate su DITA e pubblica file PDF e HTML5, app e fogli di stile per le auto. Il sistema ha pubblicato diversi documenti, tra cui il manuale dell'utente, il manuale di manutenzione, lo schema elettrico, il manuale di manutenzione in garanzia, il manuale di smontaggio, il catalogo dei ricambi e il manuale di lavoro del modello S01.

Il sistema di pubblicazione delle informazioni visualizza esternamente le pubblicazioni gestite da Tridion Docs e offre funzionalità ottimizzate per l'accesso, la ricerca e il recupero delle informazioni, per gli acquisti, per l'integrazione con il sistema DMS, per il feedback sui punti vendita e per la gestione degli utenti dei punti vendita. I tecnici dell'assistenza possono guidare le riparazioni e completare la manutenzione post-vendita in remoto in modo rapido e preciso utilizzando il sistema di monitoraggio del veicolo e connettendosi al sistema delle informazioni di assistenza.

Il funzionamento dei veicoli che utilizzano le nuove fonti energetiche è complicato. Dopo il lancio della nuova auto, LEAPMOTOR ha rilevato che oltre il 60% dei problemi dei clienti è correlato all'uso del veicolo. Dopo la pubblicazione dei contenuti tramite app, LEAPMOTOR ha osservato che le richieste ai servizi post-vendita e le lamentele dei clienti si sono ridotte del 40%.

In futuro, LEAPMOTOR prevede di concentrarsi sull'obiettivo di semplificare l'integrazione per rendere più accurati i contenuti relativi all'assistenza post-vendita e preparare la strada per i suoi piani di globalizzazione.

"La piattaforma per le informazioni di assistenza sviluppata con RWS è un progetto di grande successo", ha dichiarato Jesse Zhou, Senior Manager of Aftersales Service. "Tridion Docs è pienamente funzionale e può essere personalizzato per soddisfare le nostre esigenze. Durante l'intero processo, i tecnici dello sviluppo di RWS hanno collaborato con noi in modo molto professionale, fornendoci un ottimo supporto. Siamo molto soddisfatti."

Risultati

- Migliore esperienza del cliente grazie alla disponibilità di informazioni sul veicolo in tempo reale
- Integrazione semplificata con i sistemi dei concessionari per facilitare riparazioni più rapide e una gestione dei ricambi "just-in-time"
- Processi ottimizzati per l'assistenza e i servizi post-vendita con disponibilità dei manuali in formato digitale
- Sistema personalizzato e scalabile che si adatta e cresce con le esigenze aziendali di LEAPMOTOR
- Supporto per le future strategie di globalizzazione con contenuti multilingue



Scoprite altre storie di successo dei clienti:

[rws.com/it/customers](https://www.rws.com/it/customers)

Informazioni su RWS

RWS Holdings plc è il provider leader a livello mondiale di servizi per la gestione dei contenuti, la proprietà intellettuale e le lingue basati sulle tecnologie. Aiutiamo i nostri clienti a entrare in contatto con le persone a livello globale e a veicolare nuove idee comunicando contenuti business-critical su larga scala e assicurando la protezione e la realizzazione delle loro innovazioni.

La nostra vision consiste nell'aiutare le organizzazioni a interagire in modo efficace con le persone di tutto il mondo vincendo le sfide connesse ai contenuti, alle lingue e all'accesso al mercato, grazie alla nostra intelligenza collettiva globale, a una profonda esperienza e a tecnologie smart.

Tra i nostri clienti figurano 90 dei 100 marchi più importanti al mondo, le 10 principali aziende farmaceutiche e circa la metà delle 20 società con il maggior numero di domande di brevetto presentate a livello internazionale. La nostra base clienti si estende in Europa, Asia-Pacifico, Nord e Sud America e abbraccia svariati settori: tecnologico, farmaceutico, medico, legale, chimico, automobilistico, governativo e delle telecomunicazioni. Siamo presenti con i nostri uffici in cinque continenti.

Fondata nel 1958, RWS è quotata sull'AIM, il mercato regolamentato dal London Stock Exchange (RWS.L). La sede centrale dell'azienda si trova nel Regno Unito.

Per ulteriori informazioni, visitate il sito: www.rws.com/it

© Tutti i diritti riservati. Le informazioni contenute nel presente documento sono considerate confidenziali e informazioni proprietarie di RWS Group*.

*Con RWS Group si intende RWS Holdings PLC a nome e per conto delle sue affiliate e consociate.