

Betreuung und Support der Händlersoftware Sales Assistant



Sales Assistant

Sales Assistant ist ein digitaler Car-Konfigurator, mit dessen Hilfe Fachhändler den Interessenten ermöglichen, über das Internet die Ausstattung ihres Wagens zu bestimmen. Die Kundendaten gehen ins Händlersystem zur Rechnungsstellung. Zugleich erlaubt das System, Finanzierungsangebote zu erstellen und die Bonität des Käufers zu prüfen.

Das Bestellwesen wird auf diese Art und Weise beschleunigt, zugleich kann der Hersteller bedarfsgerechter produzieren.

Support

- Betreuung der Testumgebungen beim Kunden: Wartung der Oracle-Server, Backup von Datenbanken, Einspielen neuer Releases, Auslieferung von diversen CDs (Oracle, SA-Releases, Multimedia CDs), Betreuung Deutscher Markt, Client-Installationen Deutscher Markt und Fehlersuche, Trainersupport
- Internationaler Second Level Support: Erstellung von Support-Konzept, Entwicklung einer Knowledgebase zur Dokumentation von Lösungen, Entwicklung von Tools und Scripts zur Fehleranalyse u. -Behebung
- Umstellung der Support-Struktur auf Remedy-Ticket-System
- Bearbeitung von Supportanfragen

Auftraggeber
Automobilhersteller

Projektart
Betrieb

Projektdarstellung

DMC ist von einem Automobilhersteller mit der systemtechnischen Betreuung und dem Support der Händlersoftware Sales Assistant 2 für internationale Märkte und Deutschland betraut. Der Auftrag reicht von der Markteinführung, über den 2nd-level-support, Release-Abnahmen, Tests und Schulung bis zur Dokumentation und Qualitätssicherung.

Leistungen von DMC

- Markteinführung
 - Koordination der Übersetzung von Masken u. Comboboxen
 - Aufbau von Test- und Präsentationsumgebungen vor Ort
 - Systemtechnische Betreuung der Vor-Ort-Verantwortlichen
 - Ansprechpartner für Fehlermeldungen, Fragen, Support
 - Analysen von Schnittstellen zu DMS-Systemen im Markt
 - Konzeption und Tests der Datenmigration aus Altsystemen
 - Systemtechnische Schulung der Rollout-Partner
 - Support bei den Pilot-Installationen
 - Beratung bei der Rollout-Planung
 - Konzeption u. Bereitstellung von Tools, Scripts u. Doku
 - Beratung bei techn. Prozeßplanung: DMS-Anbindungen, Backup
 - Vorab-Tests möglicher Ablauf-Konstellationen
 - Direkter Telefon-Support der Rollout-Firmen
- Schulung und Dokumentation
 - Systemtechnische Schulungen in Märkten
 - Erstellung von systemtechnischer Dokumentation
 - Konzeption einer integrativen Dokumentationsstruktur
- Qualitätssicherung
 - Release-Tests und Abnahmen
 - Tests/Analysen von Schnittstellen
 - Tests neuer Abläufe und Funktionen
 - Vorab-Tests neuer Systemkomponenten
- Maintenance
 - Programmierung von Tools und Scripts zur Administration, zur Analyse von Schnittstellen und Datenbankinhalten/-zuständen, zu Manipulation und Workaround.
 - Entwicklung von Installationsprogrammen für Oracle Software und Instanzen nach Kundenstandard (Wise, Installshield).
 - Internationalisierung der Online-Hilfe: Konzeption von Workflow für Verwaltung von Markt- und Release-Versionen, Programmierung von Tools zur automatisierten Datei-Erzeugung aus redaktionellen Fachvorlagen, Programmierung von Tools zur Qualitäts-Überprüfung der Help-Dateien, Koordination von Redaktionsvorgaben, Übersetzungsrücklauf, Bereitstellung an Märkte.