

Die Kollegen von mgm waren extrem motiviert, myAudi Go zu einer Erfolgsgeschichte zu machen. Ihr Verantwortungsbewusstsein, ihr pragmatische Herangehensweise und ihre Bereitschaft, alles Notwendige zu tun, ermöglichten den Produktivstart von myAudi Go."
(Projektleitung myAudi Go, Audi AG)

ENTWICKLUNG EINER WEB-ANWENDUNG / PROJEKTMANAGEMENT / REQUIREMENTS ENGINEERING

myAudi Go:

Erweiterte Kundenorientierung bei Connect Services

AUDI ist mit fast 1,9 Millionen ausgelieferten Fahrzeugen im Jahr 2017 eine der führenden Marken unter den Premium-Automobilherstellern. Die zunehmende weltweite Bedeutung von Connect Services im Premium-Automobilsegment führt zu einer stärker verbindungsorientierten Strategie bei Audi. Die Umsetzung dieser Strategie erfordert neue Anwendungen und Prozesse, um dem Kunden Connect-Funktionen zur Verfügung zu stellen.

Aufgrund gesetzlicher und sicherheitstechnischer Anforderungen ist der Prozess der Aktivierung der Connect-Dienste zur Nutzung im Fahrzeug sehr komplex. Früher stand sie nur in *myAudi*, der Kundenapplikation, als Self-Service-Prozess zur Verfügung. Dies galt es zu verbessern, um ein erstklassiges Kundenerlebnis während des Auslieferprozesses zu gewährleisten.

Die Anwendung *myAudi Go* wurde als Schnittstelle zwischen dem Audi Partner und dem *myAudi*-Account des Kunden konzipiert. Es ermöglicht dem Partner, verschiedene Aufgaben, die an den Verkaufs- und Verbindungsprozess gekoppelt sind, im Auftrag des Kunden durchzuführen und so den Arbeitsaufwand auf Kundenseite zu reduzieren.

Ziele und Herausforderungen

Die Hauptziele des Projektes waren

- Vereinfachung des *Connect*-Aktivierungsprozesses für den Kunden
- Integration von *Connect* in den Verkaufsprozess
- Erhöhung der *Connect*-Aktivierungs- und Nutzungszahlen

Um diese Ziele zu erreichen, sollte die neue Anwendung *myAudi Go* Connect-Funktionen in den Verkaufsprozess für

Fahrzeuge mit Connect-Services integrieren. Die Anwendung musste in einem engen und festgelegten Zeitrahmen von sieben Monaten geliefert werden, um im Juli 2017 produktiv zu gehen.

mgm wurde mit der Konzeption und Umsetzung von *myAudi Go* sowie der Koordination des Projektes mit anderen Systemverantwortlichen beauftragt. Die Anwendung musste an die *myAudi* Backend-Systeme angebunden werden, um den Zugriff auf die gleiche Datenbasis zu gewährleisten. Dies erforderte einen regelmäßigen Kontakt und eine reibungslose Zusammenarbeit mit den anderen Dienstleistern.

Eine der größten Herausforderungen des Projekts war die technische Umsetzung der Backend-Schnittstellen. Da die meisten *myAudi* Backend-Systeme nur den Endkundenprozess unterstützen und größere Änderungen aufgrund der Zeitleiste nicht in Frage kamen, musste *myAudi Go* einige der Funktionen der Drittanbieter übernehmen. Dies erforderte ein hohes Maß an Flexibilität in der Architektur und im technischen Design von *myAudi Go*.

Die rechtlichen und prozessualen Anforderungen durch den Zugriff der Partner auf die persönlichen Daten der Kunden stellten eine weitere Herausforderung für dieses Projekt dar. Obwohl der gesamte Verbindungsprozess letztlich gleichgeblieben ist, waren zusätzliche Einschränkungen für den Datenzugriff, die Bestätigung von Partneraktionen durch den Kunden sowie ein Berichtssystem erforderlich. Alle Projektbeteiligten mussten eine neue Sichtweise auf den Prozess einnehmen und ständig nach möglichen rechtlichen Risiken Ausschau halten.

Da die endgültigen Anforderungen an die Anwendung zum Zeitpunkt des Projektstarts noch unbekannt waren und neue Anforderungen noch bis kurz vor dem Go-Live gestellt

wurden, war die Einhaltung der Zeitrestriktion selbst eine weitere Herausforderung des Projekts.

Methodik und Herangehensweise

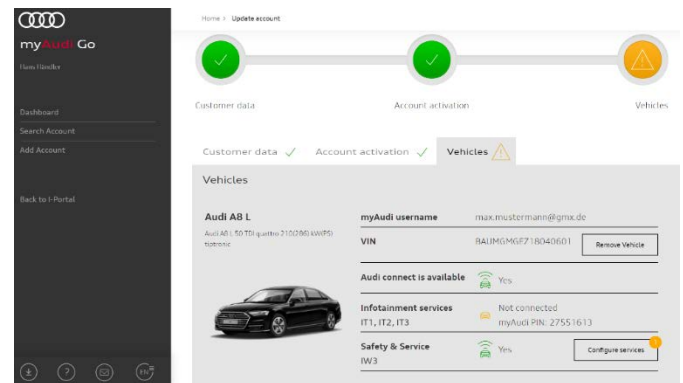
Aufgrund der sich im Projektverlauf ändernden Anforderungen wurde von Anfang an ein agiler Ansatz im Projekt verfolgt. Eine priorisierte Kanbantafel sowie regelmäßige technische Review-Meetings und die enge Zusammenarbeit mit den Fach- und IT-Abteilungen halfen dem Team, einen effizienten kontinuierlichen Entwicklungsprozess aufrechtzuerhalten. Die regelmäßige Abstimmung mit anderen Dienstleistern, die für die verschiedenen *myAudi*-Systeme verantwortlich sind, war ebenfalls ein wesentlicher Erfolgsfaktor für das Projekt.

Da nur sehr wenig Zeit für die Entwicklung zur Verfügung stand, waren ein gründlicher Requirements Engineering Prozess sowie eine erfahrene technische Leitung gepaart mit pragmatischen Entscheidungen ausschlaggebend für den Projekterfolg.

Wichtige Erfolgsfaktoren

- Verständnis für die Bedürfnisse sowohl der Audi Partner als auch der Kunden
- Langjährige Expertise mit Audi und VW Systemen sowie Verständnis des Connect-Prozesses
- Weitreichendes technisches Know-how mit Fokus auf der integrierten Architektur
- Durchgängiger Requirements Engineering Prozess, Priorisierung, Dokumentation und Anforderungsverfolgung
- Agile Vorgehensweise mit regelmäßigen Feedbackgesprächen, technischen Reviews, sehr frühen Tests sowie Abstimmung mit den Entwicklungsteams anderer Systeme.
- Schnelle MVP-Lieferung und iterative Verbesserungen mit kurzen Release-Zyklen

Nach einer intensiven Entwicklungszeit von sieben Monaten wurde die Anwendung termingerecht ausgeliefert. *myAudi Go* ist bei den Händlern weltweit gut angekommen und die Zahl der Kundenregistrierungen ist gestiegen. Seit dem Go-Live im Mai 2018 liefert *myAudi Go* weiterhin neue Releases und erweitert kontinuierlich die Funktionalität der Anwendung.



Contact

Thomas Kneist
thomas.kneist@mgm-tp.com

mgm technology partners GmbH
Neumarkt 2
04109 Leipzig
Telefon +49 (0) 341 / 33 989 3 – 500

Peter Schirmanski
peter.schirmanski@mgm-cp.com

mgm consulting partners GmbH
Holländischer Brook 2
20457 Hamburg
Telefon +49 (0)40 / 80 81 28 20 – 0

E-Mail info@mgm-cp.com
Internet www.mgm-cp.com