



pewag International GmbH  
[www.pewag.com](http://www.pewag.com)

# Fallstudie

## Top-Kundenservice: dank iPhone App haben pewag-Kunden die Montage- anleitung ihrer Schneeketten genau dann zur Hand, wenn sie sie brauchen

### *Ausgangssituation*

Die pewag Gruppe, eines der ältesten Unternehmen Österreichs, wurde 1479 erstmals urkundlich erwähnt. Sie kann auf jahrhundertelange Erfahrung in der Herstellung von Ketten und Komponenten zurückgreifen. Heute stellt pewag Ketten nach dem neuesten Stand der Technik her und ist weltweit einer der führenden Hersteller. Vor über 100 Jahren produzierte das Unternehmen bereits die ersten Schneeketten. Die neueste Entwicklung in diesem Segment ist pewag snox, eine besonders einfach zu montierende Schneekette.

Exzellenter Kundenservice war von Anfang an ein wichtiger Baustein des Erfolgs, den pewag beständig weiter ausbauen möchte. Deshalb entschied sich der Geschäftsbereich Schneeketten dazu, die Montageanleitungen für seine Produkte in Zukunft auch auf dem modernsten Weg zum Kunden zu bringen: per iPhone App.

### *Kleine App, große Wirkung*

Mit den integrierten Montage-Videos und den Schritt-für-Schritt-Anleitungen im Full-Screen-Modus bietet die App den Kunden einen echten Mehrwert.



## Excelsis Fallstudie – iPhone App für pewag

Traditionell verbinden die Kunden mit der Montage von Schneeketten vor allem unangenehme Erinnerungen. Viele kennen die Situation: man steht mit kalten Händen an einer schmalen Bergstraße und kann die Montageanleitung in den Tiefen des Kofferraums einfach nicht finden. Mit der neuen iPhone App haben pewag-Kunden die Anleitung immer in der Tasche, das Montieren geht schneller von der Hand.

### Lösung

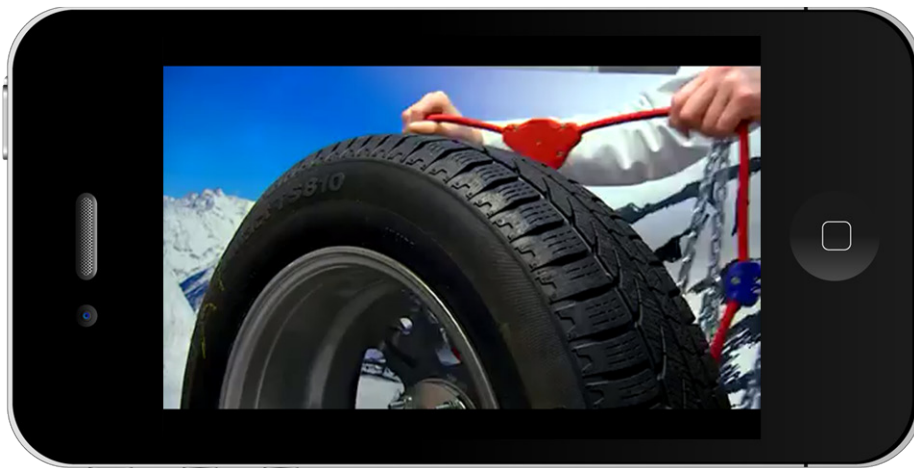
pewag beauftragte Excelsis mit der Realisierung der iPhone App. Diese sollte einfach und intuitiv zu bedienen sein und gleichzeitig grafisch ansprechend umgesetzt werden. Die pewag Gruppe ist international tätig, deshalb sollte die App auf längere Texte verzichten, die das Montieren und Demontieren erklären.

Excelsis wählte zwei Darstellungen:

1. Integration von Montage-Videos, die beispielhaft zeigen, wie die Schneeketten montiert und demontiert werden.
2. Schritt-für-Schritt-Anleitungen, die graphisch jeden einzelnen Handgriff bei der Montage und Demontage der Schneeketten darstellen.

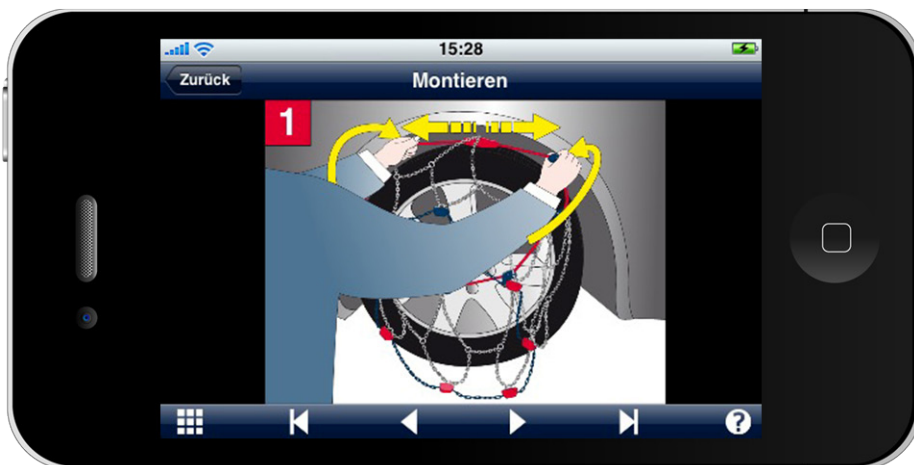
Zusätzlich werden alle wichtigen Informationen zum Gebrauch von Schneeketten in 23 Sprachen ausgegeben.

### Integration von Videos

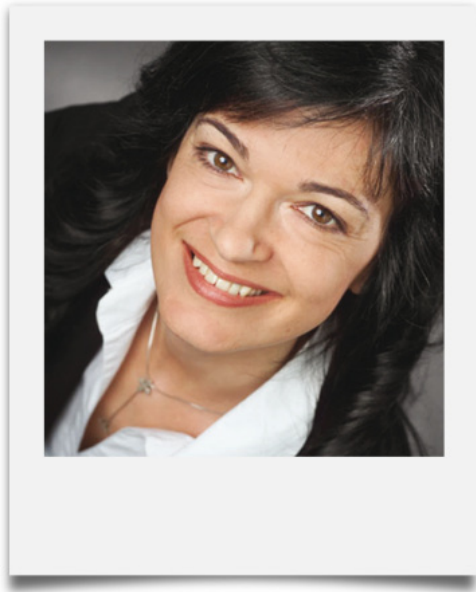


- Integration von zwei Videos mit insgesamt 15 MB
- Auslieferung des Videos beim ersten Download der App
- Einsatz des MP Movie Player View Controller
- Full-Screen-Darstellung, ab iOS4 automatischer Wechsel zwischen Landscape-Modus und Portrait-Modus beim Drehen des Geräts
- Funktionen – vor- und zurückspulen, per Slider zu beliebiger Szene springen

### Excelsis Katalog Modul mit Swipe-Funktionalität



- Einsatz der Basis-Variante des Excelsis Katalog Moduls
- Swipen um vor oder zurück zu blättern
- Blätterfunktionen – vor, zurück, Anfang und Ende
- Zoom-Funktionalität über doppeltes Tippen und „Pinch to Zoom“
- Aufrufen einer Thumbnail-Vorschau als ScrollView mit stufenloser Swipe-Funktionalität und Springen zum jeweiligen Schritt über Tippen auf Thumbnail



---

*„Mit dem Service von Excelsis sind wir äußerst zufrieden. Das Projekt wurde in kürzester Zeit abgewickelt und die App war in Rekordzeit im App Store verfügbar.“*

Andrea Zotter, Advertising and Promotion Manager  
pewag International GmbH

---

### **Über pewag**

pewag kann auf jahrhundertelange Erfahrung in der Herstellung von Ketten und Komponenten zurückgreifen. Seit der ersten urkundlichen Erwähnung des Schmiedewerks in Brückl 1479 entwickelte sich die pewag Gruppe zu einem der weltweit führenden Kettenhersteller. Heute gründet sich der Erfolg auf ausgereifte Qualitätsprodukte auf dem letzten Stand der Technik.

Zu den Geschäftsbereichen der pewag gehören Schneeketten, Forstketten, Hebezeug- und Förderketten, Do-it-yourself-Produkte, Engineering, Anschlagmittel und Zurrketten sowie Reifenschutzketten. Fortschrittliche eindrucksvolle Kettenfabriken in Europa machen diese reichhaltig qualitativ hochwertige Produktpalette möglich.



### **Über Excelsis**

Excelsis ist international einer der führenden Anbieter von Lösungen für Self Services via Sprache, Web und Smartphones.

Mit der Software von Excelsis automatisieren Unternehmen aus zahlreichen Branchen ihre Contact Center Prozesse. Excelsis bietet Produkte und Lösungen für Unternehmen aus den Bereichen Finanzdienstleistungen, Handel und Industrie, Medien und Telekommunikation, Verkehr und Logistik sowie branchenübergreifende Software für telefongesteuerte Auskunftssysteme, Kundenmanagement und Help Desk Automation.

Zum Kundenkreis zählen über 400 namhafte Unternehmen aus mehr als 20 Ländern. Excelsis unterhält Partnerschaften mit den weltweit wichtigen Technologieanbietern.

### **Kontakt**

Excelsis Business Technology AG  
Wilhelmsplatz 8  
70182 Stuttgart – Germany  
International Freecall +800 EXCELSIS  
[sales@excelsisnet.com](mailto:sales@excelsisnet.com)  
[www.excelsisnet.com](http://www.excelsisnet.com)