

Salesforce Plattform für AVL

Der Kunde

AVL List GmbH

Die AVL List GmbH mit Hauptsitz in Graz ist mit über 8.600 Mitarbeitern in mehr als 45 Niederlassungen das weltweit größte unabhängige Unternehmen für die Entwicklung, Simulation und Prüftechnik von Antriebssystemen (Hybrid, Verbrennungsmotoren, Getriebe, Elektromotoren, Batterien und Software) für PKW, LKW und Großmotoren.

Herausforderung

Digitalisierung bringt neue Herausforderungen mit sich

Im Zeitalter von Big Data, Connected Cars und autonomen Fahren haben die Integration von Prozessen, der Abgleich von Daten, die Flexibilität des Portfolios, die Effizienz interner Prozesse und die kanalübergreifende Kommunikation mit Kunden einen immer höheren Stellenwert. AVL wollte daher seine IT-Einzellösungen, die über die Jahre gewachsen waren, durch eine umfassende Plattform ersetzen. Diese sollte Mitarbeitern aus unterschiedlichen Bereichen wie Vertrieb, Marketing und Service einen einheitlichen und umfassenden Blick auf den Kunden ermöglichen. Gleichzeitig ging es AVL darum, seinen Mitarbeitern einfache Prozesse, mobile Nutzung und mehr Transparenz zu bieten. Dabei spielte auch das starke Wachstum bei AVL eine Rolle, denn die zuvor gelebte Dezentralität funktionierte angesichts global agierender Teams und Kunden nicht mehr.

Zentrale Anforderungen an ein neues System waren


- Ersetzen von IT-Einzellösungen durch eine umfassende Plattform
- Ermöglichen einer transparenten 360-Grad-Sicht auf den Kunden
- Engere Vernetzung zwischen verschiedenen Abteilungen wie Service und Vertrieb

Lösung

Bessere Kundeninteraktion und Durchlaufzeiten
Der Austausch von Einzellösungen gegen eine Plattform, die übergreifende, weitgehend automatisierte Prozesse ermöglicht, führte bei AVL dann zu einer höheren Zufriedenheit sowohl der Kunden als auch der Mitarbeiter. Mittlerweile spielt es keine Rolle mehr, welcher Service-Mitarbeiter an welchem Standort eine Anfrage entgegennimmt und diese bearbeitet. „Heute darf sich ein Unternehmen keine weiteren Fehler mehr erlauben, wenn einmal ein Störfall eingetreten ist“, sagt Daniel Ulz, CRM Program Manager bei AVL. „Deshalb benötigen die Mitarbeiter umfassende Informationen über den Kunden, effizientere Prozesse und eine reibungslose Kommunikation, um ihn bestmöglich betreuen zu können. Mit der Service Cloud® stehen nun alle Informationen über einen Kunden prozess- und statusorientiert zur Verfügung. Da dies Rückfragen vermeidet und der Kunde stets über den aktuellen Stand informiert wird, erhöht sich seine Zufriedenheit.“

Salesforce ermöglicht den Mitarbeitern

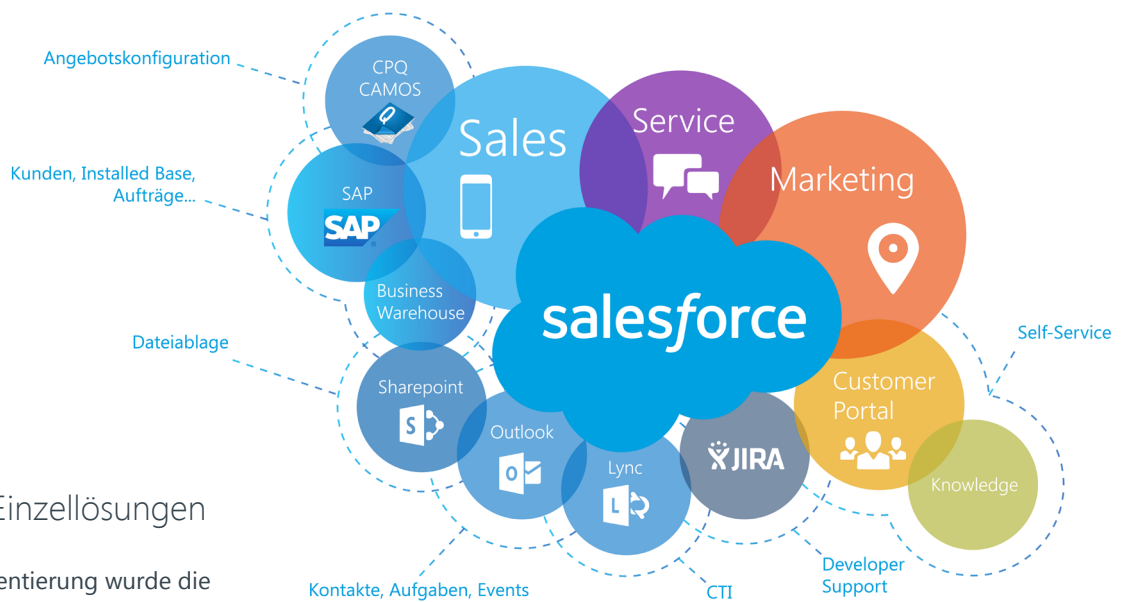
- Umfassenden Prozessprojektansatz auf Basis einer flexiblen Plattform
- Sales Cloud® und Service Cloud® bieten einheitliche Vertriebs- und Servicedaten
- Strukturierte Abbildung der Kundenkommunikation durch Marketing Cloud und Community Cloud



„Als einer der innovativsten Dienstleister der Automobilbranche benötigen wir starke Partner wie Salesforce und e1 Business Solutions. Die Umsetzung und insbesondere Integration mit der bestehenden Systemlandschaft ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor.“

Daniel Ulz
CRM Program Manager





Benefits

Plattform statt Einzellösungen

Im Zuge der Implementierung wurde die Service Cloud® vollständig in die bestehende Infrastruktur integriert.

„Die Verbindung mit SAP und unseren anderen Systemen stellte zwar eine große Herausforderung dar, ließ sich jedoch mit Unterstützung von e1 Business Solutions zügig klären und brachte für uns am Ende auch den größten Vorteil“, erinnert sich Hr. Neugebauer, CIO der AVL.

„Unsere bislang gelebte Dezentralität funktionierte nämlich aufgrund des Unternehmenswachstums und der komplexeren Prozesse nicht mehr. Bei global agierenden Kunden muss gewährleistet sein, dass auch der Kundenservice überall einheitlich funktioniert. Der Austausch von Einzellösungen im Service gegen eine Plattform, die übergreifende, weitgehend automatisierte Prozesse ermöglicht, führte letztlich zu einer höheren Zufriedenheit sowohl der Kunden als auch der Service-Mitarbeiter.“

Die neue Lösung auf Basis der Service Cloud® ermöglicht unabhängig davon, welcher Service-Mitarbeiter an welchem Standort eine Anfrage entgegennimmt, diese schnell und effizient zu bearbeiten. Zusätzlich wurde nicht nur die Erfassung und Pflege von Kundendaten sowie Opportunities vereinfacht, sondern der weltweit agierende Vertrieb von AVL erhielt eine einheitliche Datenbasis, die allen Mitarbeitern stets Zugriff auf aktuelle Informationen bietet. Dadurch können Kunden und potentielle Käufer je nach ihrer individuellen Position im Entscheidungsprozess zielgerichtet zum richtigen Zeitpunkt mit den passenden Angeboten angesprochen werden. Und das Management hat durch Dashboards die Möglichkeit, sich in Echtzeit über Aktivitäten und Ergebnisse im Vertrieb zu informieren.

Über eine individuelle Service-Konsole sind in der umfassenden Kundenübersicht nicht nur der aktuelle Status und die Historie zu jedem Case abrufbar, sondern zudem das gültige Service Level Agreement sowie Standardprozesse wie vorgesehene Eskalationsstufen hinterlegt. So wird gewährleistet, dass der Ablauf automatisch wie geplant verläuft. Die verantwortlichen Service-Manager bei AVL können jetzt zudem aktuelle Reports in Bezug auf Auslastung und Erfolgsquote ihrer Mitarbeiter abrufen. Das liefert nicht nur wichtige Kennzahlen zur Leistungsfähigkeit des Kundenservice, sondern hilft außerdem dabei, Optimierungsmöglichkeiten zu identifizieren.

Der Einsatz einer Salesforce® Serviceplattform bewirkte




- Verbesserung des Kundenservice
- Über mehrere Systeme integrierte und automatisierte Arbeitsprozesse
- Gestiegene Zufriedenheit von Kunden und Mitarbeitern
- Hohe Performance, Datensicherheit und Zukunftsfähigkeit

Software & Services

- Sales Cloud®
- Service Cloud®
- Marketing Cloud
- Communiy Cloud



Key Facts

-  Ziel
Global einheitliche Prozesse über alle AVL Organisationen / Prozesse sicherzustellen
-  Anzahl der User
ca. 3.000 Sales-, Marketing- und Service-Mitarbeiter
-  Durchgehender Prozess sichergestellt
Integration mit ERP (SAP), CPQ (CAMOS), SharePoint und JIRA

e1 business solutions

e1 Business Solutions optimiert Business Prozesse und unterstützt Unternehmen durch intelligente Lösungen.

