



Customer Engagement von Microsoft: ZF digitalisiert Prozesse in Vertrieb und Service

Der ZF-Konzern digitalisiert und harmonisiert seine Prozesse im Vertrieb und im Service mit einer Cloud-Plattform auf Basis von Microsoft Dynamics, die kundenbezogene Daten zentral einheitlich und in hoher Qualität verwaltet. Die 360-Grad-Sicht, die so entsteht, ermöglicht eine noch effizientere Steuerung des operativen Kundengeschäfts und verbessert zugleich die Zusammenarbeit mit Kunden und Partnern, aber auch intern. Geplant ist die Erweiterung zu einer ganzheitlichen Kommunikations- und Kollaborationsplattform. Beratungs- und Einführungspartner bei diesem langfristig angelegten Digitalisierungsprogramm ist die ORBIS AG.



Customer Engagement von Microsoft: ZF digitalisiert Prozesse in Vertrieb und Service

ZF ist ein weltweit aktiver Technologiekonzern und liefert Systeme für die Mobilität von Pkw, Nutzfahrzeugen und Industrietechnik. ZF lässt Fahrzeuge sehen, denken und handeln: In den vier Technologiefeldern Vehicle Motion Control, integrierte Sicherheit, automatisiertes Fahren und Elektromobilität bietet ZF umfassende Lösungen für etablierte Fahrzeughersteller sowie für neu entstehende Anbieter von Transport- und Mobilitätsdienstleistungen. ZF elektrifiziert Fahrzeuge unterschiedlichster Kategorien und trägt mit seinen Produkten dazu bei, Emissionen zu reduzieren und das Klima zu schützen.

ZF Friedrichshafen AG

Hauptsitz: Friedrichshafen

Branche: Automobilzulieferer, Antriebs- und Fahrwerktechnik

Produkte: Systeme für Mobilität von PKW, Nutzfahrzeugen und Industrietechnik

Standorte: 271 Standorte in 42 Ländern

Mitarbeiter: über 150.000

<https://www.zf.com/>

Der Konzern verdankt seinen wirtschaftlichen Erfolg der Entwicklung und Herstellung hochwertiger, innovativer Produkte, aber auch einer effektiven Supply Chain und exzellenten Serviceleistungen. Mit der Strategie „Next Generation Mobility“ hat ZF die Weichen in Richtung Zukunft gestellt. Einen wichtigen Baustein dafür bildet die digitale Unternehmenstransformation mit digitalen Produkten und Services, einer Fertigung nach dem Konzept von Industrie 4.0 und der Digitalisierung der Geschäftsprozesse in allen zehn Divisionen.

Single Point of Truth und 360-Grad-Sicht

Für Service, Vertrieb und Marketing setzt der Konzern deshalb cloudbasierte Customer-Engagement-Lösungen ein, die auf Microsoft Dynamics basieren. Vertriebs- und servicebezogene Informationen über Teams, Fach- und Geschäftsbereiche sowie Standorte hinweg werden in der Microsoft-Cloud einheitlich zusammengeführt – Stichwort Single Point of Truth –, vernetzt sowie strukturiert und in hoher Qualität verwaltet. Die bidirektionale Echtzeitintegration mit verschiedenen SAP-Systemen ermöglicht den automatischen Datenaustausch zwischen Microsoft- und SAP-Software. Optimal ergänzt wird die Kundenplattform durch ein Microsoft-basiertes Webportal, über das die ZF Aftermarket Division externe Partner wie zertifizierte Werkstätten und Händler in die Serviceprozesse einbindet.

„All das schafft die Voraussetzung für eine 360-Grad-Sicht und ermöglicht es uns, die kundenbezogenen Prozesse zu harmonisieren und noch effizienter zu steuern sowie die Zusammenarbeit sowohl mit Kunden und Partnern als auch intern weiter zu verbessern“, sagt Markus Witzorky, Manager IT Architecture & Digital Product Service bei ZF. Im Vertrieb arbeiten alle ZF-Divisionen sowie die zentralen Markt- und Vertriebsmitarbeiter mit der Kundendatenplattform auf Basis von Microsoft Dynamics, im Service zunächst nur die größten Länderorganisationen der Division Aftermarket. Rollouts in weitere Länder sind angelaufen oder in Planung.

Klare Sicht auf Aktivitäten und Chancen

Von den standardisierten, IT-gestützten Prozessen profitieren die rund 2.800 Endanwender im Vertrieb und im Service in hohem Maße. Die Vertriebsmitarbeiter können nun gemäß ihrer Rolle und Berechtigung rund um die Uhr auf die Daten zugreifen und sind daher immer auf dem aktuellsten Stand, was Aktivitäten, Verkaufschancen oder -projekte betrifft. Das wirkt sich positiv auf die Qualität der Gespräche mit Kunden aus, vereinfacht und verbessert aber auch die interne Kommunikation über Teams, Geschäftsbereiche und Standorte hinweg.

„Das ist ein klarer Mehrwert, genau wie die Tatsache, dass die Erstellung, Überwachung und Verfolgung von Angeboten, die ein Kunde im Zuge eines Request for Quotation (RFQ) anfordert, durchgängig unterstützt wird“, verdeutlicht Angelika Schlicht, Manager IT Market – Core Applications bei ZF. In die Angebote fließen unter anderem auch Informationen aus der Entwicklung und der Konstruktion sowie Wirtschaftlichkeitsberechnungen ein. Ein übergreifendes Reporting auf Basis von Microsoft Power BI ergänzt den RFQ-Prozess – Stichwort Customer Quotation Intelligence (CQI).

Einfachere Reklamationsbearbeitung

Auch die Serviceprozesse lassen sich nun effizienter abwickeln: Reklamationen und Garantieansprüche werden über das Onlineportal im Verbund mit externen Partnern bearbeitet. Die registrierten Partner wie Werkstätten oder Ersatzteilhändler – gegenwärtig sind es circa 28.000 weltweit – erhalten über das Portal Zugang zu den entsprechenden Onlinediensten.

Ein Beispiel: Tritt an einem ZF-Automatikgetriebe ein Problem auf, kann der Fahrer auf der Website von ZF Aftermarket eine zertifizierte Werkstatt in seiner Nähe suchen. Wird dort festgestellt, dass ein Anspruch auf kostenlose Reparatur besteht, eröffnet die Werkstatt im Portal einen Support-Case, zu dem sie ihre Arbeitszeit mit Stundensatz sowie die Auslagen für Ersatzteile auf einem Service-Ticket erfasst. Die Informationen aus dem Service-Ticket fließen in die Customer-Service-Lösung von Microsoft Dynamics ein, in der die Kosten für die Er-



stattung an die Werkstatt ermittelt werden. Das Ergebnis wird in das SAP Back-End übertragen, wo ein Abgleich der Stundensätze mit den hinterlegten Konditionen stattfindet und die Auszahlung veranlasst wird. In SAP erfolgt auch die Verfügbarkeitsprüfung der über das Onlineportal angeforderten Ersatzteile beziehungsweise des passenden Austauschgetriebes in Echtzeit.

ORBIS von Beginn an im Boot

„Bei der Digitalisierung, Standardisierung und Optimierung der Service- und Vertriebsprozesse handelt es sich um ein anspruchsvolles, langfristig angelegtes Programm, das wir Schritt für Schritt umsetzen“, erläutert Markus Witzorky. Dazu setzte ZF von Beginn an auf die Begleitung durch die ORBIS AG als Beratungs- und Einführungspartner. Der Saarbrücker IT-Dienstleister verfügt über das nötige Know-how in Bezug auf Kundenprozesse, die Implementierung von Microsoft-Dynamics-Lösungen und ihre Integration mit SAP-Software mit der Middleware SAP Process Orchestration und des ORBIS Connector. Er hat darüber hinaus bereits mehrere Projekte im SAP-Umfeld für ZF mit Erfolg realisiert.

„Mit ORBIS steht uns ein Partner zur Seite, der von der Prozessanalyse und -beratung bis zur Implementierung alle Leistungen aus einer Hand erbringt, mit den Applikationen und Prozessen vertraut ist und mit dem wir vertrauensvoll auf Augenhöhe zusammenarbeiten. Das ORBIS-Team weist uns auch frühzeitig auf neue Themen und Technologien im Microsoft-Umfeld hin, die konkreten Nutzen versprechen“, so Markus Witzorky, Manager IT Architecture & Digital Product Service (FIMM2) IT Market & Analytics.

Von On-Premises in die Cloud

Den Anfang machte 2015 die Einführung der On-Premises-Lösung Microsoft Dynamics CRM. Sie ersetzte CRM-Legacy-Systeme und eine ganze Anzahl unzureichend mit den SAP-Systemen integrierter Insellösungen sowie unterschiedliche über die Jahre gewachsene individuelle Anwendungen und personenabhängige Prozesse. Microsoft Dynamics CRM erfüllte die Anforderungen nicht nur in puncto Flexibilität und Zukunftsfähigkeit am besten, sondern auch im Hinblick auf die Data Governance und die Möglichkeit des Cloud-Betriebs. Vorausgegangen war eine intensive Marktevaluierung, an deren Ende eine Shortlist der infrage kommenden CRM-Systeme stand. Die endgültige Entscheidung fiel nach einer Fit-Gap-Analyse gegen die Legacy-Anwendungen.

2018 folgte die Migration auf Microsoft Dynamics 365 Cloud (Sales und Customer Service). „Hauptgrund für den Umstieg war, dass Microsoft neue Funktionen zuerst in der Cloud bereitstellt, manche werden sogar ausschließlich für die Cloud entwickelt“, erklärt Markus Witzorky. Eine Rolle spielten auch die im Vergleich zum Betrieb im eigenen Rechenzentrum geringeren Kosten sowie die Integration von Microsoft Dynamics 365 mit dem bei ZF zuvor eingeführten Office 365.

Die Analyseplattform Power BI, die im Zuge der Migration in die Cloud implementiert wurde, ermöglicht aussagekräftige Analysen, die den Verantwortlichen bis hinauf zum CEO übersichtlich visualisiert Einblicke in die Customer Insights und einen Überblick über zusätzliches Optimierungs- und Synergiepotenzial liefern. Je nach Bedarf wird Power BI an neue Analyseanforderungen angepasst.

Ausbau zur Omni-Channel-Plattform

Markus Witzorky: „Wir haben viel erreicht und die Vertriebs- und Serviceprozesse durch integrierte IT-gestützte Prozesse effizienter und transparenter gestaltet. Diesen Weg werden wir konsequent weitergehen.“ Teilprojekte wie ein Online-Assessment zur Auditierung von ZF-Partnern und Service-Points oder die Darstellung von Informationen zu Werkstätten aus dem CRM in einem Online-Kartendienst, um sie über die ZF-Webseite schnell aufzufinden, wurden bereits initiiert. Des Weiteren ist der Ausbau zu einer ganzheitlichen Kommunikations- und Kollaborationsplattform geplant – mit Omni-Channel-Technologien (Bots und Chatbots), Apps und Workflows der Power Platform, der Integration von Microsoft Teams sowie den Field-Service-Funktionen von Microsoft Dynamics 365.



Markus Witzorky, Manager IT Architecture & Digital Product Service (FIMM2) IT Market & Analytics

Kontakt

Gerold Luz

Tel.: +49 (681) 9924-352

eMail: gerold.luz@orbis.de

Mehr Informationen



<https://www.orbis.de/de/microsoft-by-orbis/beratungskompetenz/microsoft-dynamics-365-service.html>

Fotos: © ZF Friedrichshafen AG



ORBIS AG, Nell-Breuning-Allee 3-5, D-66115 Saarbrücken, Telefon: +49 (0) 681 / 99 24-0, E-Mail: info@orbis.de, www.orbis.de

Deutschland ♦ Frankreich ♦ Schweiz ♦ Österreich ♦ Niederlande ♦ USA ♦ China