

Portal-Lösungen für die Automobilbranche
zur Unterstützung Ihrer Geschäftsziele



WebSphere® software



Wir helfen Ihnen, Chancen auf dem Ersatzteilmarkt zu nutzen.

Da der Automobil-Ersatzteilmarkt jährlich ein Umsatzvolumen von 200 Milliarden US-Dollar generiert, erkennen viele Hersteller von Originalteilen (Original Equipment Manufacturers), dass sich das größte Wertschöpfungspotenzial in den Bereich qualitativ hochwertiger Service- und Supportleistungen für Betrieb und Wartung vorhandener Fahrzeuge verlagert hat. Um heute am Markt erfolgreich zu sein, müssen Sie gute Beziehungen zu Händlern, Partnern und unabhängigen Werkstätten aufbauen, um die Fahrzeugwartungszyklen zu unterstützen, und Umsätze im Ersatzteilmarkt fördern, um Ihre Gewinnspannen zu verbessern. Durch Optimierung dieser Beziehungen wird der Zugriff auf ein breites Spektrum wichtiger geschäftlicher Aktivitäten ermöglicht. Dazu gehören Echtzeitkommunikation, (wie beispielsweise Übermittlung von Servicemitteilungen oder Marketinginformationen), Wiederaufstockung von Teilen und Beständen sowie die Abwicklung von Garantiefällen und Problemmanagement.

Der ursprüngliche Kauf eines Autos ist nur der Anfang. In den meisten Fällen entsteht ein Großteil der Ausgaben erst nach der Übernahme des Fahrzeugs. Dabei handelt es sich um Ausgaben, die erheblich höhere Erlöse generieren können als der Verkauf neuer Produkte. Sie möchten Ihren Ersatzteilmarkt-Partnern umfassenden Service bieten, damit Sie nach dem ursprünglichen Verkauf an diesen potenziellen Erlösen partizipieren können. Durch Optimierung der Vertriebskanal-Kommunikation und des Verkaufs von Ersatzteilen und Zubehör können Sie Zeit und Geld sparen und die Zufriedenheit der Endkunden – und die Gewinne – erhöhen. Und Sie müssen weniger Ressourcen aufwenden.

Sie müssen folgende Aufgaben bewältigen:

- Effizientes und kostengünstiges Verwalten der Beziehungen zu allen Beteiligten der Ersatzteil-Wertschöpfungskette
- Bereitstellen aktueller, bedarfsgerechter Informationen für Händler und Vertriebspartner, wie beispielsweise Teilenummern, Preise und Produktbeschreibungen
- Optimierung der betrieblichen Effizienz und der Geschäftsprozesse, um Kosten zu reduzieren und die Zufriedenheit Ihrer Handelspartner zu erhöhen
- Bereitstellen von nahtlosem Echtzeitzugriff auf Marketing-, Programm- und Serviceinformationen, wie beispielsweise Servicemitteilungen und Handbücher, technische Dokumentationen und Problemmanagementinformationen





Stärkung von Geschäftsbeziehungen und Erhöhung der Loyalität von Handelspartnern

Jeder Ihrer Kunden ist einzigartig – mit unterschiedlichen Verträgen, Vorlieben und Kaufverhaltensmustern. Daher sollten Sie jedem von Ihnen eine Web-Interaktion ermöglichen, die Vertrauen in die Beziehung zu Ihrem Unternehmen schafft. Für Händler kann der gleiche Vertrag gelten. Für Unternehmen mit großen Fuhrparks und Werkstätten jedoch gelten andere Konditionen. IBM Software Solution for Automotive Dealer Collaboration nutzt die Vorteile von IBM WebSphere Portal, IBM WebSphere Commerce und IBM Lotus Collaboration-Funktionen bieten ein einheitliches System, das die Effizienz und den Service von Händlern erweitern und gleichzeitig den Verkauf und die Bereitstellung von Teilen und Zubehör über Ihre Ersatzteilmarkt-Bedarfskette verbessern kann.

In einem großen Verbraucherunternehmen für Produkte und Dienstleistungen im Automobilbereich sind möglicherweise mehrere Abteilungen für das Management von Ersatzteilmarkt-Beziehungen verantwortlich, die separate Websites unterhalten. Infolgedessen können Ihnen Chancen entgehen, Ihre Effizienz zu steigern und Kosten zu senken, da die einzelnen Sparten wichtige Kundeninformationen nicht gemeinsam nutzen können. Diese fehlende Verbindung kann es Ihnen erschweren, eine umfassende Beziehung zu Ihren Händlern, Distributoren und Endkunden aufzubauen oder optimal zu koordinieren.

Sie kann Sie daran hindern, von bereits bestehenden Beziehungen zu profitieren und sie zu festigen. Wenn Sie nicht jedem Beteiligten Ihrer Ersatzteilmarkt-Wertschöpfungskette eine integrierte Sicht Ihres Unternehmens bieten, haben Sie potenziell unzufriedene Kunden. Sie haben Ihre Zielsetzungen hinsichtlich der Servicequalität verfehlt und die Gelegenheit versäumt, Ihre Produkte und Dienstleistungen spartenübergreifend zu verkaufen.



Personalisierter Zugriff auf Geschäftsprozesse und Informationen

Durch Bereitstellung einer umfassenden Lösung auf der Basis von WebSphere Portal-Software können Sie Ihren Kunden über eine einzige Schnittstelle personalisierten Zugriff auf alle Geschäftsprozesse und Informationen ermöglichen, die sie für die Geschäfte mit Ihnen benötigen. Eine integrierte Lösung, die auf bewährten Technologien basiert, kann Ihnen helfen, die Herausforderungen des Ersatzteilmarkt-Geschäfts zu bewältigen. Außerdem können Sie separate Systeme und fragmentierte Prozesse zusammenführen und so Zeit sparen und Ihre Produktivität erhöhen. Mit einer soliden Portalstrategie können Sie Folgendes bewirken:

- Senken der Implementierungskosten und Minimierung Ihres geschäftlichen Risikos
- Schnellerer Markteintritt
- Erstellung einer Lösung, die den speziellen Anforderungen der Automobilbranche (Kommunikation mit den Händlern, Wiederaufstockung der Bestände, Abwicklung von Garantiefällen und Problemmanagement) optimal gerecht wird.
- Nutzung und Erweiterung bereits getätigter Technologieinvestitionen
- Bereitstellung einer anpassungsfähigen und dynamischen Infrastruktur, die mit den Anforderungen Ihres Unternehmens wächst



Optimierung und Automatisierung Ihrer Geschäftsprozesse zur Erhöhung der betrieblichen Effizienz

Viele Unternehmen verwenden zum Verwalten von Produktinformationen noch manuelle Prozesse, die auf einer Vielzahl separater Systeme basieren. Dieser Ansatz verursacht hohe Verwaltungskosten, ist anfällig für menschliche Fehler und bietet keinen Spielraum für zukünftiges Wachstum. Eine robuste Portallösung für Automobilhändler ermöglicht effektivere Interaktionen, die Optimierung Ihrer Anforderungsprozesse, eine effizientere Verwaltung geplanter Bestellungen, Nachbestellungen und Auftragsstatusinformationen sowie eine Vereinfachung der Retourenprozesse. Alle diese Aspekte verbessern die Produktivität Ihrer gesamten Wertschöpfungskette. Auf diese Weise können Transaktionen, Informationen und Ideen innerhalb des Unternehmens – und darüber hinaus – ungehindert fließen.



Mit einer on demand Lösung für die Händlerzusammenarbeit sehen und verwalten Sie alles als integriertes Ganzes – selbst dann, wenn manche Aspekte, wie beispielsweise Buchhaltung, Ausführung oder Verteilung, von anderen abgewickelt werden.

- Dank fortgeschrittener Auftrags- und Bestandsverwaltung können Sie vorhandene Systeme erweitern, um von der Erstellung bis zur Ausführung eine durchgängige Automatisierung Ihrer Online-Bestellprozesse zu ermöglichen.
- Funktionen für die Garantieverwaltung lassen sich mit vorhandenen Systemen kombinieren, sodass Sie neue Chancen nutzen können, die Kosten für Garantieleistungen und Fahrzeugwartung zu reduzieren.
- Die Lotus-Technologie für Zusammenarbeit und virtuelle Teams stellt eine strukturierte Umgebung bereit, in der Ihre Teams gemeinsam effizienter arbeiten und ihre Produktivität steigern können.
- WebSphere Commerce-Software fügt Produktivitätstools für den Verkauf (beispielsweise Informationen zu Aufforderungen zur Angebotsabgabe, Unterstützung für Anforderungen und Auktionen) hinzu, mit denen Sie Einkaufsprozesse optimieren und damit Zeit und Geld sparen können.
- Robuste, integrierte Informationssysteme und Kommunikationskanäle erhöhen die Produktivität der Händler. Sie ermöglichen ihnen den Echtzeitzugriff auf Dokumentationen – Online-Handbücher, Aufgabenverwaltungssysteme sowie Service- und Teileinformationen. Außerdem bieten sie mühelosen Zugriff auf Garantiesysteme und Problemmanagementdatenbanken und ermöglichen es so, Probleme schneller zu lösen.

Optimierung von Kommunikationskanälen

Nicht alle der von Ihnen bereitgestellten Produktinformationen sind immer aktuell und korrekt. Das Ergebnis?

Ein unstimmliges Markenprofil und potenzieller Verlust von Erträgen. Durch das Bereitstellen zentralisierter Echtzeitinformationen bieten Sie Händlern umfangreiche Produktinformationen und Zugriff auf Informationsservices, wie beispielsweise Servicemitteilungen, technische Aktualisierungen und Problemmanagementdokumentation. Sie können durch zielgruppenorientiertes Marketing die Kaufinteraktion verbessern. Sie können Incentives anbieten, um die Mitglieder Ihrer Wertschöpfungskette dazu zu motivieren, mehr zu verkaufen.

Die IBM Software Solutions for Automotive Dealer Collaboration optimieren den Echtzeitfluss von Informationen und bieten integrierte Collaboration-Funktionen. Dank der Möglichkeit, Informationen in Echtzeit zu erhalten, sowie der Funktion für virtuelle Teamarbeit können Sie gemeinsam mit Ihren Händlern effektiver die anstehenden Probleme bewältigen. Sie können sie bei der Abwicklung ungewöhnlicher Reparaturfälle unterstützen, Rückrufprobleme schnell lösen und Ratschläge zur optimalen Vorgehensweise bei bestimmten Reparaturen erteilen.

Wirkungsvollere Marketingaktivitäten

Intelligentes Marketing und Merchandising ist unerlässlich, wenn Sie Ihre Händler und Ersatzteilmarkt-Handelspartner dazu motivieren wollen, mehr Ihrer Produkte zu verkaufen. Angesichts schrumpfender Gewinnspannen möchten Sie von jedem Euro, den Sie ausgeben, um die Kaufinteraktion der einzelnen Benutzer zu optimieren, vorhandene Kunden zu binden und neue zu gewinnen, maximal profitieren. Anstatt mit Hilfe kostspieligen, nicht zielgruppenorientierter Massenmarketingtechniken ein möglichst großes Netz auszuwerfen, sollten Sie Ihre Bemühungen darauf konzentrieren, die Wirksamkeit der einzelnen Marketinginitiativen zu optimieren.

Mit Hilfe der Tools und Berichte von IBM Software Solution for Automotive Dealer Collaboration können Sie Folgendes tun:

- Anhand von Erkenntnissen hinsichtlich der Vorlieben und Verhaltensweisen Ihrer Händler oder Distributoren die relevantesten Angebote übermitteln und eine überzeugendere Kaufinteraktion ermöglichen
- Merchandising-Verknüpfungen, die Bundles und Pakete definieren, sowie Up-Selling- und Cross-Selling-Chancen erzeugen
- Marketingkampagnen der Hersteller und Werbeaktionen auf Händlerenebene unterstützen

Innovationsförderung und Veränderung der geschäftlichen Interaktionen

Mit IBM Software Solution for Automotive Dealer Collaboration können Sie Ihr Unternehmen in ein on demand e-business umwandeln. Stärken Sie Ihre Marktpräsenz und reagieren Sie schneller auf die dynamischen, unvorhersehbaren Forderungen Ihrer Mitarbeiter, Vertriebshändler, Distributoren und Endkunden. Passen Sie Ihre Kerntechnologie an Ihre geschäftlichen Anforderungen an, um die Kundenzufriedenheit zu erhöhen, Ihre Effizienz zu steigern und dabei Kosten zu reduzieren.

Ein vollständiges e-business on demand

WebSphere-Software – die führende Plattform für





e-business on demand.

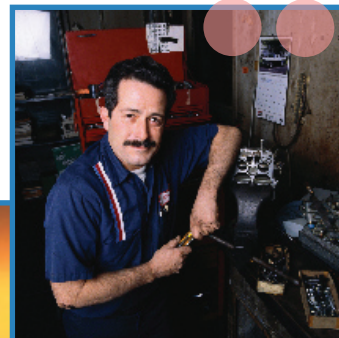
- Ermöglichen Sie allen Beteiligten Ihrer Wertschöpfungskette – unabhängig vom Ort oder Endgerät – schnellen Zugriff auf dieselbe Sicht der Informationen, Anwendungen und Services.
- Erfüllen Sie mit Ihren Produkten und Services die Anforderungen von Händlern und Distributoren – schneller als die Konkurrenz.
- Verbessern Sie die betriebliche Effizienz durch dynamische und automatisierte Prozesse.

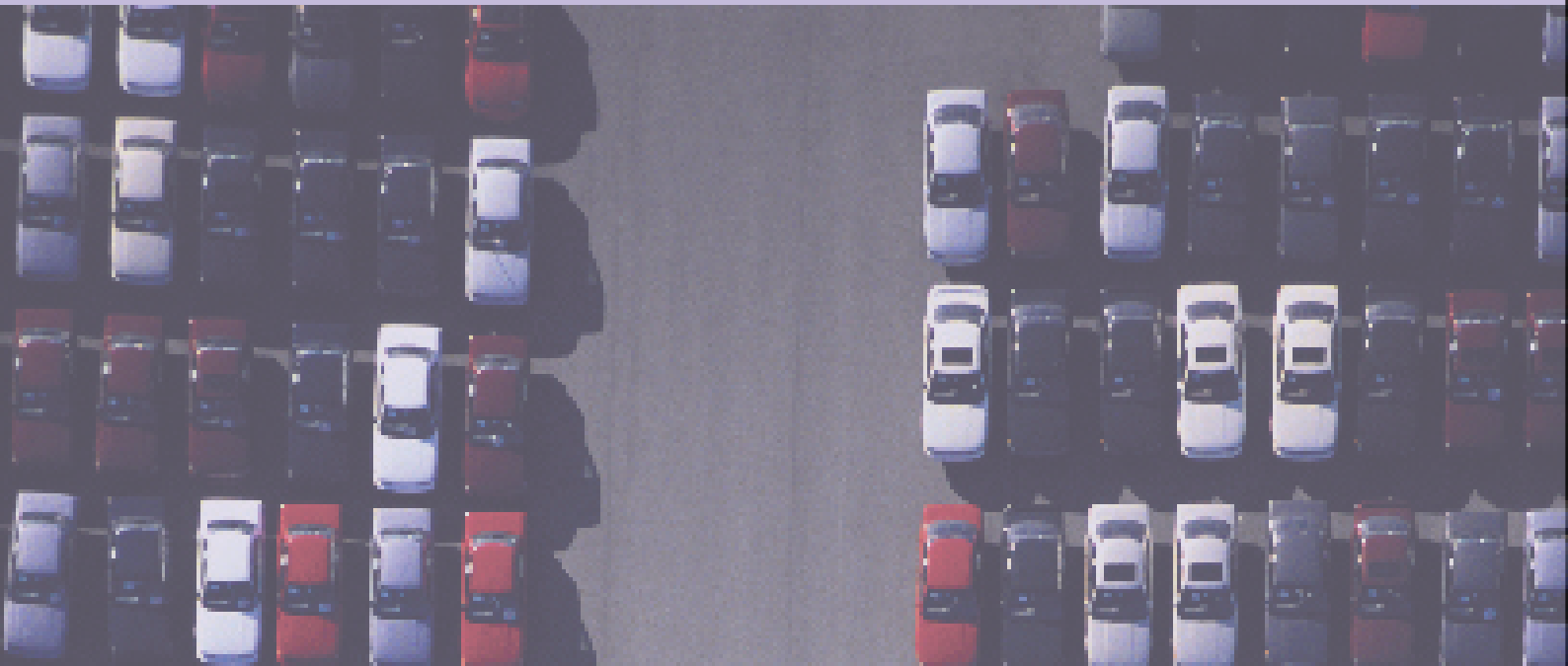
Mit der WebSphere-Softwareplattform können Sie geschäftlichen Herausforderungen auf ganz neue Weise begegnen und ein e-business on demand aufbauen – unabhängig davon, in welchem Geschäft Sie tätig sind.

Weitere Informationen

Besuchen Sie folgende Website, wenn Sie mehr über IBM Software Solution for Automotive Dealer Collaboration erfahren möchten:

ibm.com/websphere





„Tire-HQ, unsere auf WebSphere Software basierende Lösung von IBM, spielt beim Aufbauen von Händlerzufriedenheit und beim Erhöhen der Produktivität in der gesamten Lieferkette von Goodyear eine wichtige Rolle. Merkmale wie Echtzeitkommunikation und Auftragsverwaltung ermöglichen eine Wertsteigerung und die Optimierung geschäftlicher Interaktionen.“

—Patrick Hurley, Vice President—Supply Chain, North American Tire





© Copyright IBM Corporation 2003

IBM Deutschland GmbH
Pascalstraße 100
70569 Stuttgart

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien

IBM Schweiz
Bändliweg 21, Postfach
8010 Zürich

Produced in the United States of America
08-03

Alle Rechte vorbehalten

Das e-business Logo, e-business on demand, e(logo) business on demand lockup, IBM, das IBM Logo, Lotus und WebSphere sind Marken oder eingetragene Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicenamen können Marken anderer Hersteller sein.