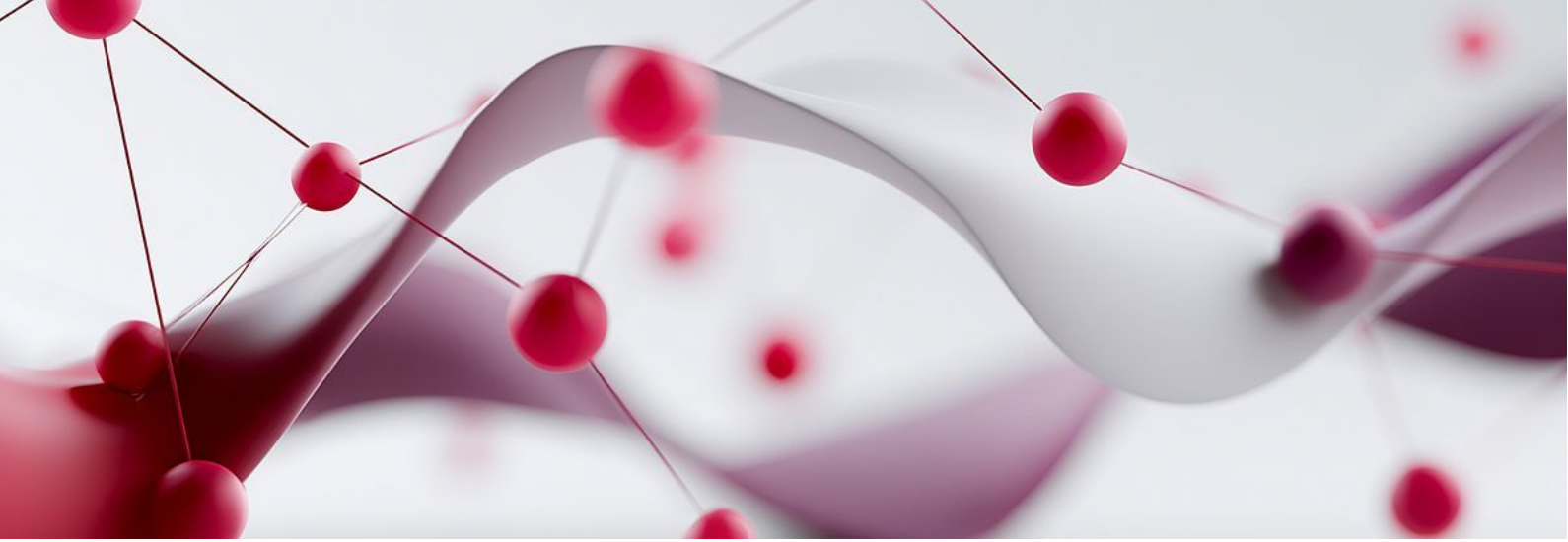




CASE STUDY

DE

Global Digital Governance & Marketing Operations Efficiency

**Wie ZF Aftermarket mit zentral gesteuerten Marketing Services
globale Markenkonsistenz schafft**

AUTOMOTIVE AFTERMARKET

GLOBALE ORGANISATION

mellowmessage | manage – Klare Roadmaps & operative Entlastung

Die Aufgabe: Etablierung einer zentralen Instanz zu Sicherung der Markenintegrität

Seit 2015 unterstützt mellowmessage ZF Aftermarket dabei, die Vision von „One Face to the Customer“ zu verwirklichen. Was als strategische Konzeption begann, hat sich zu einer umfassenden, langfristigen Partnerschaft entwickelt.

Bei diesem konkreten Projekt war das Ziel die Etablierung einer zentralen Instanz zur Sicherung der Markenintegrität und der operativen Geschwindigkeit für alle Aftermarket-Services. Die schiere Größe des digitalen Fußabdrucks von ZF Aftermarket erforderte einen strukturierten, verlässlichen Partner, der Qualität steuert, Stakeholder koordiniert und die operative Dynamik über alle globalen Märkte hinweg aufrechterhält.

Kernaufgaben

01

Systemkonsolidierung

Konsolidierung von mehr als 12 separaten FirstSpirit-CMS-Projekten in eine einheitliche zentrale Architektur zur Optimierung von Kosten und Wartung.

02

Globales Rollout-Management

Koordination von Content-, Übersetzungs- und Shop-Rollouts über mehr als 20 Länder und 23 Sprachen hinweg mit zentralisierten Workflows.

03

Laufender Managed Service

Kontinuierliche operative Unterstützung, Abstimmung mit Stakeholdern und Marken-Governance zur Entlastung der internen Marketingabteilung.

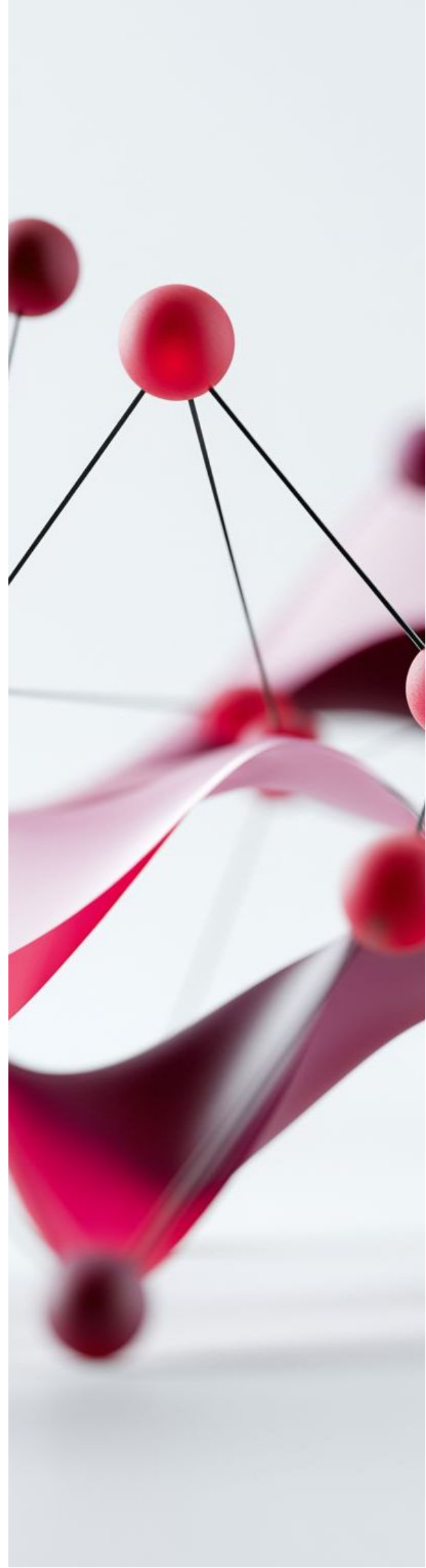
Über ZF Aftermarket

ZF Aftermarket ist die weltweit zweitgrößte Aftermarket-Organisation und Teil der ZF Group. Mit einem umfassenden Produktportfolio, das Marken wie SACHS, LEMFÖRDER, TRW und BOGE umfasst, bietet ZF Aftermarket integrierte Lösungen für den globalen Automotive- und Industrie-Aftermarket – mit mehr als 90 Inhaltsseiten pro Sprache, über 20 Ländershops und einer Vielzahl von Nutzergruppen weltweit.

www.zf.com/aftermarket

Die Herausforderungen

- Risiko von Markenkonsistenz über globale Märkte und diverse Produktlinien hinweg
- Verwaltung von 90+ Inhaltsseiten pro Sprache ohne zentrale Qualitätsverantwortung
- Koordination vielfältiger interner Teams: Digital Engagement, Digital Experience, Brand Marketing und Partner Programs
- Komplexe ERP-Integrationsanforderungen für 20 länderspezifische Onlineshops
- Entlastung der internen Marketingabteilung von täglicher operativer „Feuerwehrarbeit“ bei der Koordination



Die Lösung

Ein Managed-Service-Modell mit klarer „Gatekeeper-Garantie“

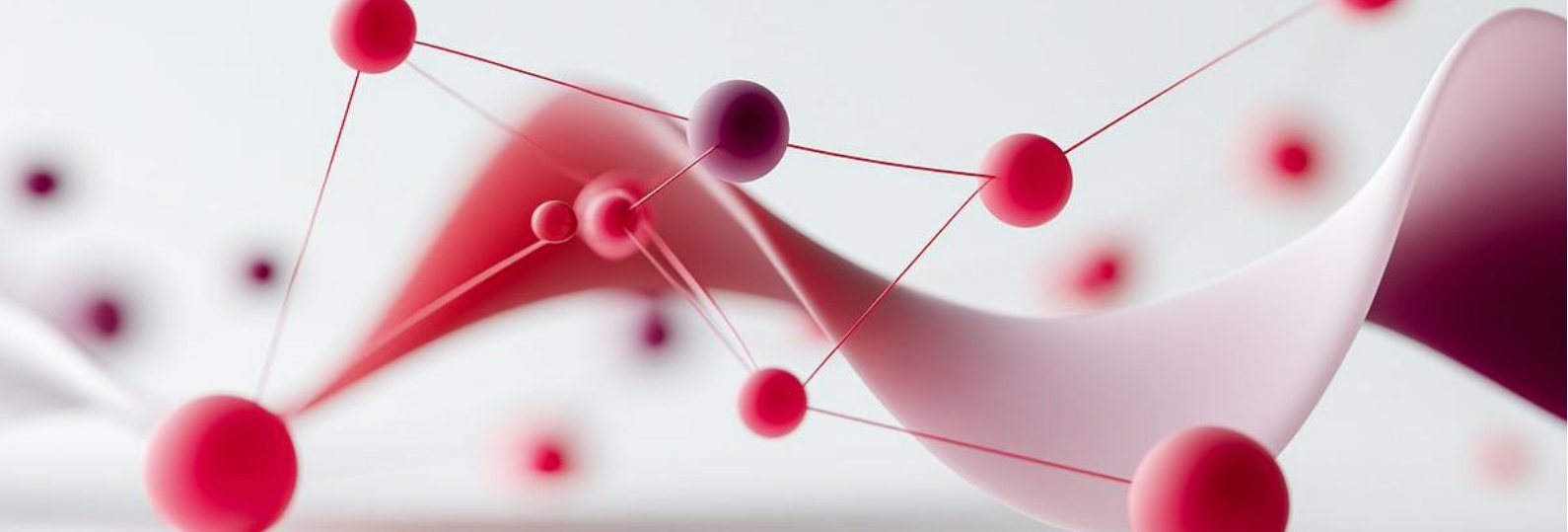
Um ZF Aftermarket dabei zu unterstützen, die Markenkonsistenz zu wahren und gleichzeitig operative Geschwindigkeit in allen globalen Märkten zu erreichen, implementierte mellowmessage ein umfassendes Managed-Service-Modell. Im Zentrum stand die Einrichtung einer zentralen „Gatekeeper“-Funktion – die sicherstellt, dass alle zentral gesteuerten Rollouts durchgängig den CI- und Markenrichtlinien von ZF Aftermarket entsprechen.



Wichtige Ergebnisse



Während der gesamten Partnerschaft verfolgte mellowmessage einen schlanken, agilen Ansatz – koordinierte unterschiedliche Stakeholder-Gruppen, synchronisierte Divisions-Roadmaps und entwickelte schlanke Workflows, um das Marketingteam von ZF Aftermarket gezielt von operativem Aufwand zu entlasten.



Dienstleistungen & Funktionen



Orchestrierung diverser interner Abteilungen (Digital Engagement, Digital Experience, Brand Marketing und Partner Programs) zur Synchronisierung von Roadmaps



Konzeptentwicklung für globale Rollouts und Markenintegrationen



Überführung von 12+ FirstSpirit-Projekten in eine gemeinsame Architektur (Projektmanagement und Kreation)



Zentrale Layout-Überprüfung der Kernportalseiten (90+ Seiten pro Sprache)



Zentralisiertes Übersetzungsmanagement und Rollout-Koordination in 23+ Sprachen



Unterstützung im Bereich Projektmanagement, Content, Testing & Kreation



Globales Navigations-Update: Konzeption und redaktionelle Umsetzung einer einheitlichen, nutzerzentrierten Navigationsstruktur über alle globalen Portalinstanzen hinweg



1st-Level-Support & Enablement: Zentraler Ansprechpartner für ZF Aftermarket-Mitarbeitende rund um das Portal und die Brand Pages – von technischer Problemlösung bis zur Contentpflege-Schulung in FirstSpirit

Ergebnisse & Wirkung

Effizienz

Erfolgreiche Konsolidierung von über 12 FirstSpirit-Instanzen, was zu geringerem technischen Aufwand und deutlich niedrigeren Wartungskosten für die Abteilungen führte.

Skalierung

Zentralisiertes Rollout- und Übersetzungsmanagement für über 23 Sprachen über alle globalen Portalinstanzen und Ländershops hinweg.

Qualität & Governance

Deutliche Reduzierung inkonsistenter Layouts durch die Quality-Gate Rolle der wichtigsten Portal-Seiten.

Geschwindigkeit

Deutliche Verkürzung der Time-to-Market für internationale Shop-Rollouts in 20 Ländern.

Markensicherheit

Ein deutlich einheitlicheres globales Markenerscheinungsbild durch proaktive „Gatekeeper“-Intervention und Redakteursbetreuung.

Und was sagt ZF Aftermarket dazu?

Die Lösungen sind durchweg gut, und mellowmessage bleibt äußerst flexibel, wenn sich die Rahmenbedingungen ändern. Das Stakeholder-Management und die Qualitätssicherung durch mellowmessage sind entscheidend für unseren Erfolg.

Roxana Radulescu | Global Digital Engagement Team Manager, ZF Aftermarket

Kontakt



Annett Michel

Head of Client Service

Tel: 0341 – 140 655 39

E-Mail: annett.michel@mellowmessage.de

Web: www.mellowmessage.de

Brauchen Sie Hilfe?

Benötigen Sie Unterstützung bei der Verwaltung Ihrer globalen digitalen Abläufe, beim Brand Governance oder bei Ihrer CMS-Infrastruktur? Dann rufen Sie uns an oder senden Sie uns eine E-Mail. Wir beraten Sie gern.

mellowmessage GmbH

Härtelstraße 27

04107 Leipzig

Phone: +49 341 140 655 0

E-Mail: kontakt@mellowmessage.de