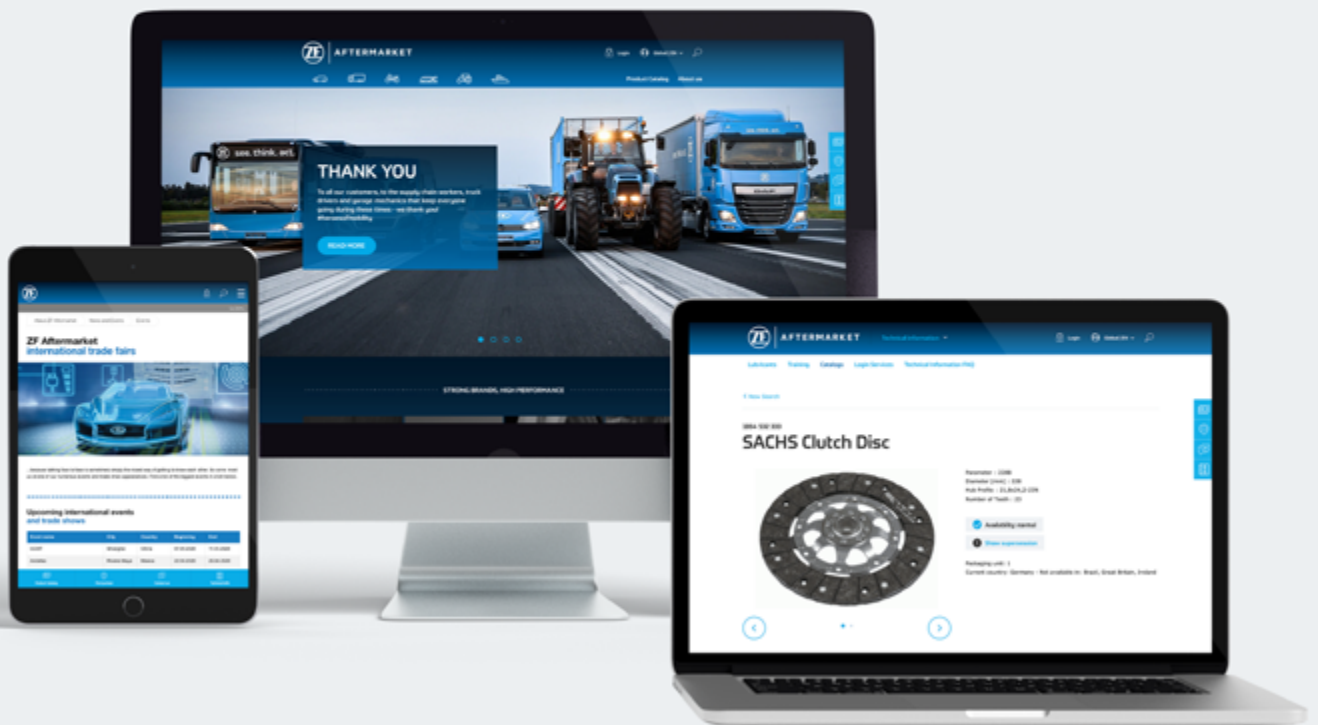


CASE STUDY

# ZF Aftermarket Portal – Ein Serviceportal für alle Zielgruppen

One digital face to the customer

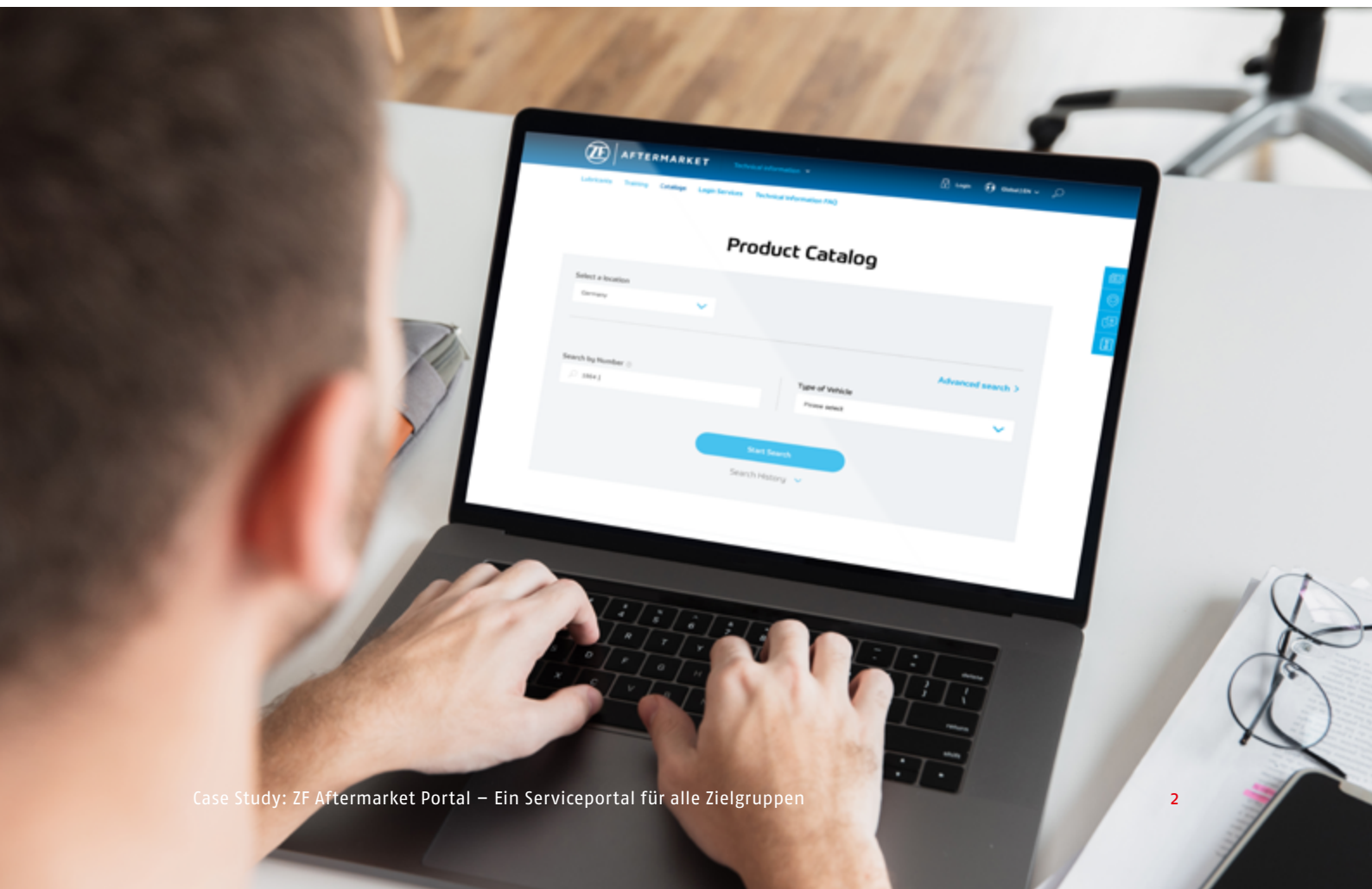


## Die Aufgabe

Für unseren Kunden ZF Aftermarket – ein global agierendes Technologieunternehmen in den Bereichen Automotive sowie Industrie und hierbei die zweitgrößte Aftermarket-Organisation der Welt – sollte ein **Serviceportal als digitaler Touchpoint für internationale Kunden** aufgebaut werden. Ziel war es, die Kundenbedürfnisse in den Mittelpunkt zu stellen sowie einen schnellen und einfachen Zugang zu verschiedenen digitalen Services zu ermöglichen. Die Bedürfnisse der unterschiedlichen Märkte sowie der diversen Zielgruppen des Portals galt es dabei besonders zu berücksichtigen.

## Die Herausforderungen

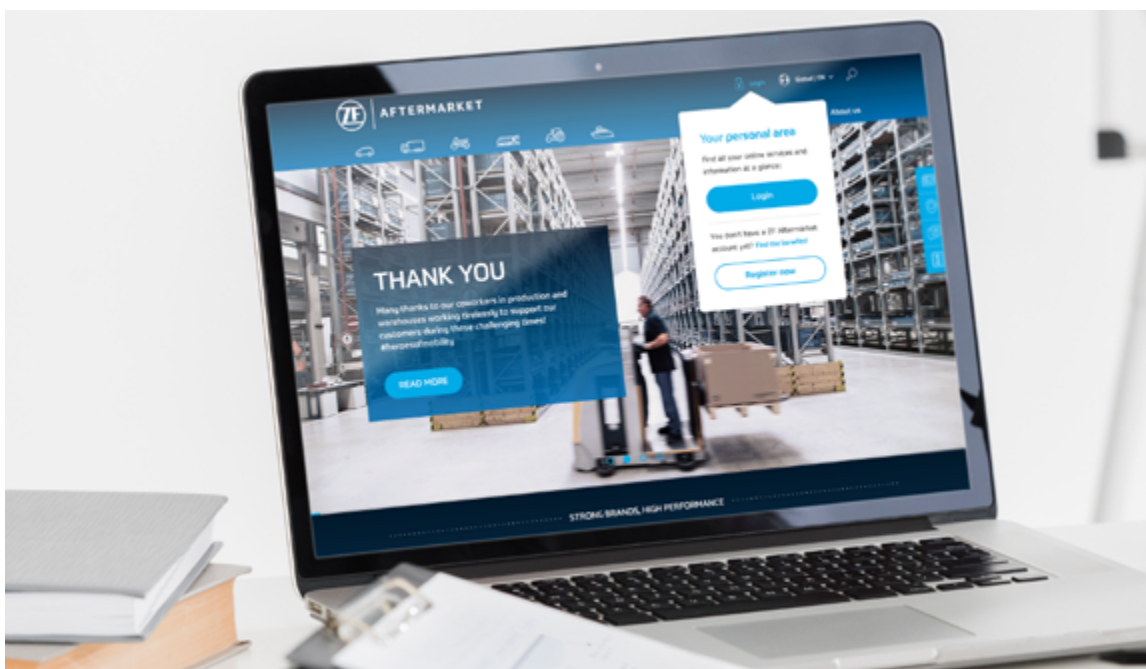
- ✓ Einbeziehung vielfältiger Stakeholder im gesamten Unternehmen
- ✓ Komplexe Vertriebsstrukturen und Marktgegebenheiten
- ✓ Einbeziehung der Markenlandschaft und Marken-Websites
- ✓ Unterschiedliche Bedürfnisse der internationalen Zielgruppen



## Die Lösung

Mit Hilfe von strukturierten, methodischen Herangehensweisen unterstützte das mellowmessage Team ZF Aftermarket bei der Umsetzung dieses Großprojekts von der Initiierung bis zum Roll-Out. Es wurde ein **Serviceportal mit login-geschützten Bereich in über 10 Sprachen** für verschiedene Ziel- und Produktgruppen weltweit entwickelt.

Im Portal integriert finden sich – getreu dem Motto **“One digital face to the customer”** – je nach Zielgruppe alle relevanten digitalen Anwendungen wie Kataloge, Shops und technische Informationen einfach zugänglich an einem Ort.

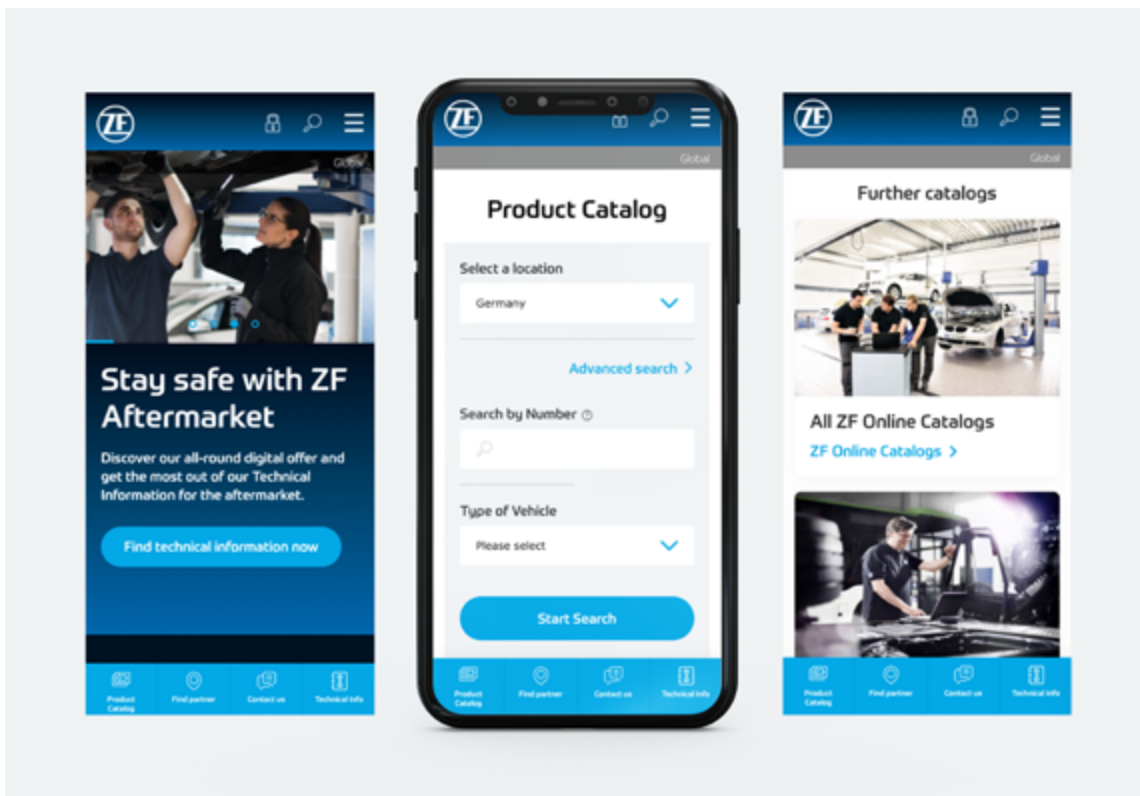


Um eine funktionierende und kundengerechte Lösung zu konzipieren, wurden zu Beginn des Projektzeitraums zahlreiche Interviews sowohl mit verschiedenen internen Abteilungen als auch mit Kunden geführt. Die hieraus abgeleiteten Zielgruppenbeschreibungen, Personas und Customer Journeys dienen als Grundlage für die Gestaltung und das Konzept des Portals.

Im Anschluss an die technische Entwicklung, welche durch einen externen Dienstleister durchgeführt wurde, folgte die Content-Aufbereitung und -Migration durch mellowmessage. In diesem Zuge wurden bestehende Inhalte umstrukturiert, aufbereitet und für Suchmaschinen optimiert.

Das mellowmessage Team übernahm hierbei auch die Konzeption und das Setup neuer Inhalte sowie das Übersetzungshandling. Darüber hinaus wurde ein Tracking-Konzept erstellt und implementiert, um die nachhaltige Optimierung des Portals sicherzustellen.

Außerdem wurden Usability Tests zu ausgewählten Funktionen durchgeführt, um das Portal auf Basis der dadurch gewonnenen Erkenntnisse weiter zu optimieren. Der Länder-Rollout erfolgte schließlich in verschiedenen Stufen mit einem Pilotland und dem kontinuierlichen Rollout weiterer Länder.



Um die unterschiedlichen Stakeholder im Unternehmen über den Fortschritt des Projektes auf dem Laufenden zu halten, wurde über den gesamten Projektzeitraum ein interner Projekt-Newsletter sowie regelmäßige Q&As zum Projekt angeboten. Dies stellte sicher, dass trotz langer Projektlaufzeit eine regelmäßige Einbeziehung der Stakeholder stattfinden konnte.

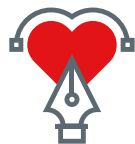
## Fazit

Durch die Einführung des ZF Aftermarket Portals wurden die vormals verstreuten und teils schwer auffindbaren Angebote für die Aftermarket Kunden des Konzerns übersichtlich gebündelt. Kunden bekommen nun gemäß ihrer Bedürfnisse die passenden Informationen und Zugänge. Zudem wurde das ZF Aftermarket Portal als zentraler Knotenpunkt für die digitale Kommunikation etabliert. Dadurch bildet es nun die Basis für ein zielgerichtetes digitales Marketing und eine wirksame und bedürfnisgerechte Kundenansprache. Erfolgreiches E-Mail-Marketing, zielgruppengerechte Content Creation sowie Brand Kommunikation und eine höhere Kundenbindung werden dadurch möglich.

## Leistungen und Features



Projektmanagement



Konzeption  
& Kreation



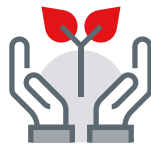
Implementierung von  
Features & Applikationen



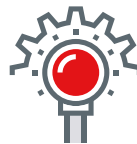
Nutzerforschung



responsives Web  
Design



Beratung



SEO



Tracking & Reporting



Content Creation  
& Setup



Mehrsprachige  
Website

## Unternehmens-Steckbrief

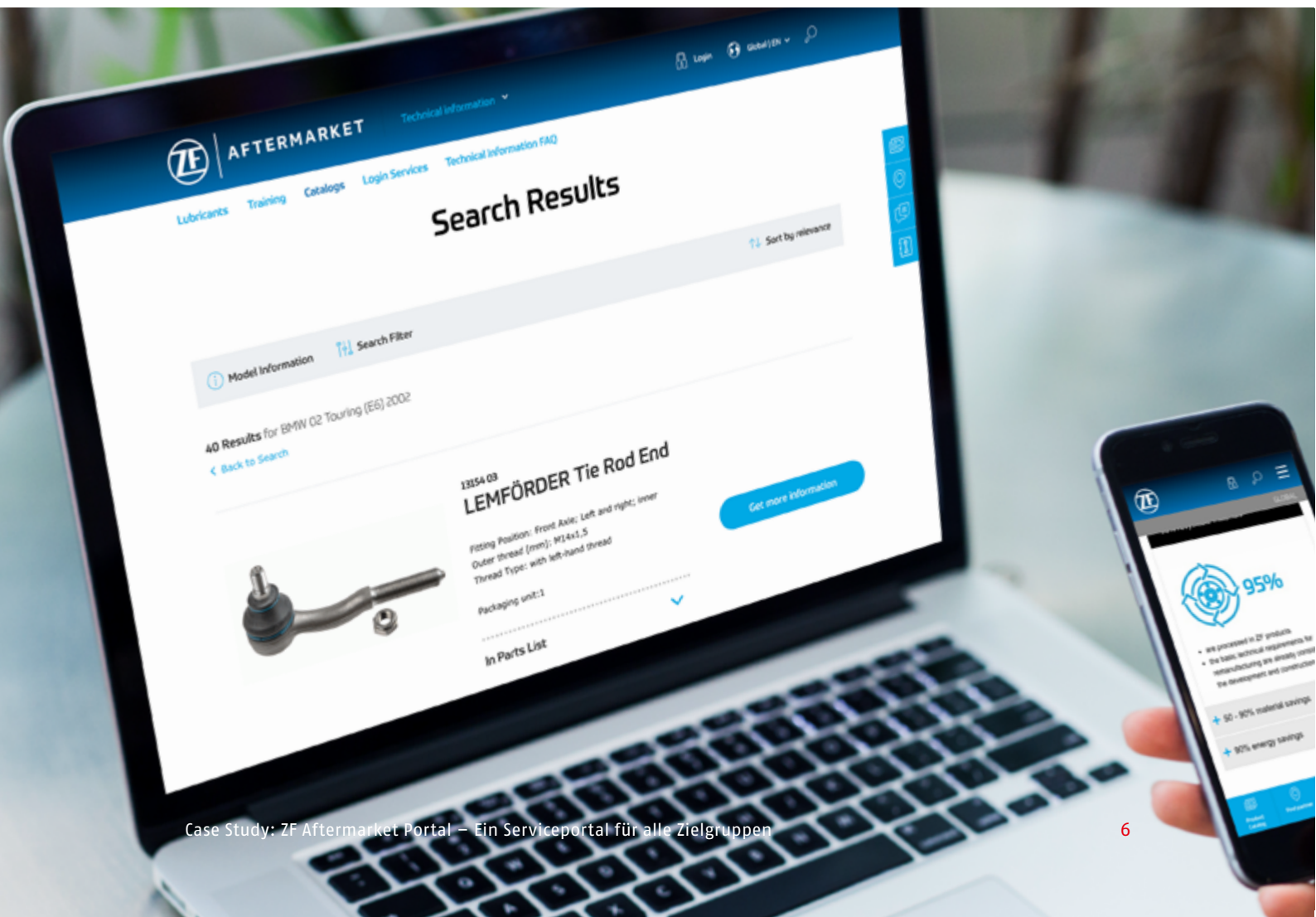


ZF Aftermarket ist die Aftersales Organisation der ZF Friedrichshafen AG, eines weltweit führenden Technologiekonzerns in der Antriebs- und Fahrwerktechnik sowie der aktiven und passiven Sicherheitstechnik.

ZF Aftermarket bietet neben den Produktmarken SACHS, LEMFÖRDER, TRW und BOGE auch alles rund um das Getriebe: Neue Getriebe, Komponenten, Originalersatzteile und Reparatur-Kits. Verschiedene Dienstleistungen wie Werkstattkonzepte und Services runden das Portfolio ab. Dadurch sichert ZF Aftermarket die Leistungsfähigkeit und Wirtschaftlichkeit von Fahrzeugen über deren gesamten Lebenszyklus.

Die Kombination aus etablierten Produktmarken, digitalen Innovationen, bedarfsgerechten Angeboten und einem weltweiten Servicenetzwerk macht das Unternehmen zu einem gefragten Partner und der Nummer zwei im weltweiten Automotive Aftermarket.

[www.aftermarket.zf.com](http://www.aftermarket.zf.com)



## Und was sagt ZF



“Über die komplette Dauer des Projektes unterstützte mellowmessage uns in großem Umfang in den Bereichen Konzeption, Grafik und Projektmanagement. Mit ihrer strukturierten und methodischen Herangehensweise und ihrer Erfahrung halfen Sie uns, verschiedenste Stakeholder einzubeziehen, Arbeitsstränge zu koordinieren, Aufwand und Budget im Blick zu behalten und unsere Ziele nicht aus den Augen zu verlieren. Sie haben damit einen wertvollen Beitrag zu unserem Projekterfolg geleistet.”

Alexander Knorn | Senior Manager Global Digital, ZF Aftermarket

## Ihre Ansprechpartnerin



**Annett Michel**

Key Account Manager – Team Lead

Tel: +49 341 140 655 84

E-Mail: [annett.michel@mellowmessage.de](mailto:annett.michel@mellowmessage.de)

Web: [www.mellowmessage.de](http://www.mellowmessage.de)

# Kontakt

Benötigen Sie Hilfe bei der Planung und Umsetzung Ihrer Website Projekte?  
Dann rufen Sie uns an oder schreiben Sie uns. Wir beraten Sie gern.

mellowmessage GmbH  
Härtelstraße 27  
04107 Leipzig

Tel: +49 341 140 655 0

Fax: +49 341 140 655 10

E-Mail: [kontakt@mellowmessage.de](mailto:kontakt@mellowmessage.de)

Web: [www.mellowmessage.de](http://www.mellowmessage.de)

# Newsletter

Kennen Sie schon unseren Newsletter? Brandaktuell und frei Haus erhalten Sie jeden Monat – sorgfältig ausgewählt und zusammengestellt – das Wichtigste aus der Branche, aus unserem Unternehmen, Tipps & Tricks sowie Berichte und Studien, die Ihre Arbeit bereichern werden.

**Hier können Sie unseren kostenlosen Newsletter abonnieren.**



[www.mellowmessage.de](http://www.mellowmessage.de)

© 2020 mellowmessage GmbH