

ALD Autoleasing D GmbH

Case Study

Referenzprojekt:
ALD AutoLeasing D GmbH

BRANCHE
Finanzdienstleistungen [Automotive-Leasing]

ART DER ANWENDUNG
Web-Portal / Kunden-Extranet

<http://www.ald.de>

ALD Automotive

Die ALD Automotive ist mit ihrer mehr als dreißigjährigen Erfahrung Deutschlands größte markenunabhängige Leasing- und Dienstleistungsgesellschaft im Automobilbereich. Sie offeriert ihr Produktangebot in den Sparten Flottenkunden, Endkunden und Automobilhandel. Die ALD, Tochtergesellschaft der Société Générale Gruppe, gehört in ihren Produktsegmenten zu den Marktführern in Deutschland.

HERAUSFORDERUNG

Im Wandel der Marktsegmente Automotive-Leasing und Fuhrparkmanagement hat es sich die ALD AutoLeasing D GmbH zum Ziel gesetzt, die bestehende Diskrepanz zwischen den sich dynamisierenden Kundenerwartungen und vorhandenen unternehmensseitigen Serviceleistungen, mit einer umfassenden webgest tzten Erweiterung der vertriebsorientierten Prozessarchitektur zu beheben.

Die im Rahmen dessen formulierte strategische Grundlage beinhaltet als Kernelement die digitale Adaption und Zusammenführung der Servicespektren für die sich inhaltlich diversifizierenden Hauptzielgruppensegmente Privatkunden, Geschäftskunden, Flottenkunden und Autohäuser, in einem gesamtheitlich kommunizierenden Web-Portal.

Neben der Notwendigkeit einer modularen Infrastruktur und passwortgeschützten Teilbereichen sollte das Anwendungskonzept auch eine unkomplizierte Anbindung an die hausinternen Reporting-Systeme gewährleisten.

Die ALD AutoLeasing D GmbH entschied sich in Bezug auf die redaktionelle Pflege und Administration des Web-Portals für den Einsatz einer Web-Content-Management-Lösung. Das einzusetzende System sollte insbesondere die Bedienung durch technisch ungeübte Ressourcen und die eigenständige Bearbeitung von grafischen Elementen ermöglichen.

LÖSUNG

Die Spirit of Selling GmbH entwickelte ein gesamtheitliches Kommunikationskonzept, welches sich linear über alle Navigationsebenen erstreckt und dennoch die Eigenständigkeit der vier Hauptgeschäftsfelder in der visuellen Gestaltung akzentuiert. Die Struktur der Informationsarchitektur folgt einem semantischen Navigationskonzept und unterstützt auf diese Weise eine intuitive Benutzerführung. Bild und Text korrespondieren inhaltlich und ermöglichen eine schnelle Orientierung innerhalb der einzelnen Teilsegmente des Portals.

Das vollständige Dienstleistungsspektrum von der individualisierten Fahrzeugauswahl bis zur verbindlichen Berechnung des Leasingangebotes sowie dem unverbindlichen Liquiditätscheck und der Vermarktung von Altfahrzeugen, wurde im Internetauftritt dargestellt. Kunden können damit zeitsparend alle Vorteile des Unternehmens ALD online in Anspruch nehmen. Das webgestützte Kundenmanagement wurde integrativ mit den internen Vertriebsprozessen zusammengeführt. Auf Basis dieser digitalen Schnittstellen wird eine lückenlose und zeitnahe Bearbeitung von Kundenanfragen gewährleistet.

Für die Geschäftsfelder Autohäuser und Flottenkunden wurden separate, passwortgeschützte Extranetlösungen integriert, in denen umfangreiche personalisierte Dienstleistungen zur Verwaltung dauerhafter Geschäftsbeziehungen angeboten werden.

Ein besonderes Augenmerk galt der Implementierung eigenständiger Applikationen wie dem CarConfigurator, einem System für User zur individualisierten, datenbankgestützten Suche gewünschter Leasingobjekte. Ein weiteres war die Entwicklung einer Reportingschnittstelle in Anbindung an die internen Systeme der ALD, zur zeitnahen Kommunikation im Extranet des Business-to-Business Bereiches.

Das verwendete Content Management System Communiqué der Firma Day zeichnet sich gegenüber anderen Softwarelösungen durch eine höhere Netzwerkeffizienz, dem Ausschluss von Datenkollisionen, dem Zugriff auf Daten in Echtzeit sowie deren Vereinheitlichung für eine bessere Zugänglichkeit in der Integration aus. Die Benutzerführung ermöglicht auch technisch ungeübten Mitarbeitern, umfangreiche redaktionelle Arbeiten ohne größere Anlernphasen durchzuführen.

ERGEBNIS

Der Internetauftritt vereinfacht wesentlich die Kommunikation zwischen der ALD AutoLeasing D GmbH und ihren verschiedenen Kundensegmenten. Relevante Informationen und Daten werden zeitnah bereitgestellt und zu effektiveren Ergebnissen geführt. Die administrativen Prozesse der ALD werden signifikant entlastet. Verschiedene Ausbauphasen in den Bereichen Finanzierung und Objektauswahl befinden sich bereits in der Planung.