



**INTEGRIERTE
KOMMUNIKATIONSPLATTFORM
FÜR DIE AUTOMOBILINDUSTRIE
VON CISCO SYSTEMS**

SEIEN SIE MEHR ALS DIE SUMME IHRER TEILE.

WÄRE DAS NICHT AUCH ETWAS FÜR SIE: HOCH ZUFRIEDENE KUNDEN, MEHR UMSATZ, HÖHERE EFFIZIENZ UND GERINGERE KOSTEN?

Für Automobilhersteller oder Händler gibt es einen garantierten Weg, um alle diese wichtigen Ziele zu erreichen – die Optimierung der Kommunikation untereinander. Die Kommunikation zwischen Automobilherstellern, Händlern und Kunden kann wesentlich verbessert werden. Derzeit klafft bei der Pflege der Kundenkommunikation zwischen den Automobilherstellern und Händlern eine große Lücke.

Es war schon immer ausgesprochen schwierig, die richtigen Informationen zur richtigen Zeit und auf dem richtigen Weg den richtigen Personen zur Verfügung zu stellen.

Wir bei Cisco Systems glauben, dass dies eine Chance ist. Mit unserer „Dealer-Collaboration-Lösung“, eine integrierte Kommunikationsplattform für die Automobilindustrie, können wir Ihnen jetzt helfen, diese Chance zu nutzen.

In unserer Lösung wirken zahlreiche Technologien zusammen, die mehr als 90 Anwendungen in der Wertschöpfungskette des Automobilhandels unterstützen. Wir integrieren diese leistungsfähigen Funktionen über ein einziges IP-Netzwerk, das es den immer zahlreicher werdenden und geografisch immer weiter verstreuten Händlern und Automobilherstellern – und ihren Kunden – ermöglicht, miteinander in Kontakt zu bleiben. Und zwar zu jeder Zeit in Echtzeit und über sichere Verbindungen.

Durch diese flexible Kombination von Infrastruktur, Anwendungen und Endgeräten können wir Ihnen helfen, Ihren Geschäftsbetrieb nachhaltig zu optimieren.

DIE VORTEILE IM DETAIL:

- Höherer Umsatz und kürzere Verkaufszyklen durch Kontaktieren potenzieller Kunden zur richtigen Zeit über Web- und Voice-Anwendungen.
- Besserer Kundendienst durch ein einheitliches, repräsentatives Auftreten gegenüber dem Kunden, unterstützt durch IP-fähige Technologien.
- Bessere und schnellere Fahrzeugdiagnostik und -reparatur durch Technologien wie Wireless; hierdurch besserer Kundendienst.
- Geringere Kosten und verbesserte Qualität von Schulungen durch Video on Demand und Web-basiertes Echtzeit-Training von Automobilherstellern an Händler.

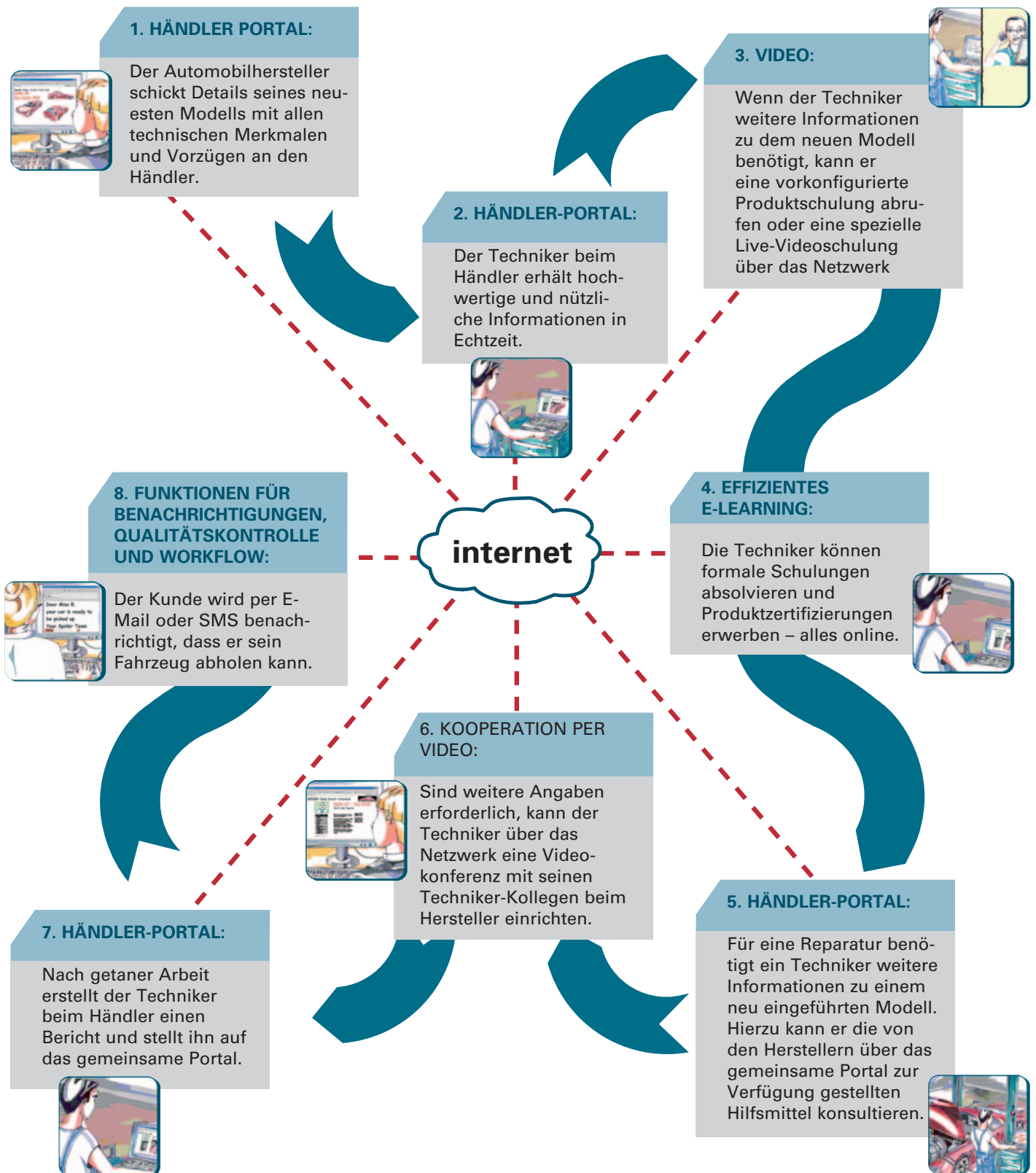
Wie Sie bald selbst feststellen werden, sind dies nur einige der Vorteile unserer Lösung.

Basis der Lösung von Cisco Systems ist die Nutzung neuer Kommunikationsmedien, die in die Netzwerk-Infrastruktur eingebunden werden und sich durch äußerste Flexibilität auszeichnen. Sie sorgen dafür, dass sich Ihre Investition wirklich auszahlt. Denn bei einer konvergenten Netzwerk-Infrastruktur verschmelzen Sprach- und Daten-Netzwerk.

WIE FUNKTIONIERT UNSER SYSTEM?

UNSER KONVERGENTES NETZWERK BIETET HÄNDLERN UND AUTOMOBILHERSTELLERN HANDFESTE VORTEILE UND VERBESSERUNGEN – UND BRINGT IHNEN ZUFRIEDENE KUNDEN.

SZENARIO FÜR EFFIZIENTE ARBEITSABLÄUFE BEIM HÄNDLER



DIE INTEGRIERTE KOMMUNIKATIONSPLATTFORM FÜR DIE AUTOMOBILINDUSTRIE STEIGERT UMSATZ UND OPTIMIERT DAS MARKETING, ABER AUCH DIE KUNDENBETREUUNG NACH DEM KAUF.

SCENARIO IM VERTRIEB

1. ZU HAUSE:

Ein Interessent möchte ein Auto kaufen und besucht die Website des Automobilherstellers. Er sucht sich das gewünschte Modell aus, benötigt aber weitere Informationen. Hierzu füllt er ein Formular am Bildschirm aus und klickt auf den Kontakt-Button.



6. FACHPERSONAL IM CALL-CENTER DES HERSTELLERS:

Über das gleiche Online-Portal führt der Fachmann den Mechaniker mit einer Click-to-Talk-Anwendung, unterstützt durch E-Learning- und Video-Streaming-Technologien, durch den Reparaturvorgang. Innerhalb weniger Stunden ist das Fahrzeug repariert.



intern

5. IN DER WERKSTATT:

Nach Benachrichtigung durch den Automobilhersteller schickt die nächstgelegene Werkstatt einen Abschleppwagen zum Kunden. Anschließend repariert der Mechaniker das Fahrzeug unter Verwendung der Ferndiagnose über das sichere Web-Portal des Herstellers.



2. CALL-CENTER DES HERSTELLERS FÜR VERTRIEB UND WARTUNG:

Die Anfrage des Interessenten kommt im Call-Center des Automobilherstellers an. Der Agent ermittelt den Händler am Wohnort des Interessenten und teilt dem Interessenten mit, dass dieser sich in Kürze bei ihm melden wird. Anschließend schickt der Agent dem Händler eine E-Mail-Nachricht mit den Detailfragen des Interessenten und fordert ihn zur Kontaktaufnahme mit dem Interessenten auf.



3. BEIM HÄNDLER:

Der Vertriebsmitarbeiter des Händlers ruft den Interessenten an und vereinbart eine Probefahrt. Für Fragen, die der Mitarbeiter nicht selbst beantworten kann, erhält der Interessent Hilfestellungen über einen Online-Helpdesk mit abrufbaren Videomodulen. Der Interessent kauft das Auto.



SZENARIO IM KUNDENDIENST UND IM BETRIEB

4. UNTERWEGS/IM AUTO:

Einige Wochen später teilt das Fehlerdiagnosesystem dem Kunden mit, dass ein Defekt in der Aufhängung vorliegt. Gleichzeitig erhält der Hersteller über das Wireless-Netzwerk des Fahrzeugs und GPS (Global Positioning System) eine Nachricht unter Angabe der Fahrgestellnummer, des Eigentümers, der aufgetretenen Störung und des Standortes des Fahrzeugs.



net





DAS DIAGRAMM AUF SEITE 3 ZEIGT DIE VERSCHIEDENEN MÖGLICHKEITEN, WIE CISCO DIE AUTOMOBILHERSTELLER UND HÄNDLER DABEI UNTERSTÜTZEN KANN, BESSER ZUSAMMENZUARBEITEN, UM VORTEILE FÜR SICH – UND DEN KUNDEN – ZU REALISIEREN. ALLE DIESE BERÜHRUNGSPUNKTE HABEN EINES GEMEINSAM – SIE BASIEREN AUF INTERNET-FÄHIGEN ANWENDUNGEN.

1. & 2. HÄNDLER-PORTAL

Automobilhersteller und Händler nutzen über ein Web-Portal gemeinsam wichtige Vorab-Informationen für ein neues Fahrzeug. Diese Zusammenarbeit gibt den Händlern Gelegenheit, sich mit den neuen Spezifikationen vertraut zu machen und stellt ihnen die passenden Werbe- und Marketingbotschaften für den Verkauf des neuen Modells zur Verfügung.

3 & 4. E-LEARNING

Da das Netzwerk IP-fähig ist, können die Techniker beim Händler die Spezifikationen des neuen Fahrzeugs mit Hilfe von echtzeitfähigen Videoschulungskursen kennenlernen. Diese Fernschulung spart Zeit und Kosten.

5. HÄNDLER-PORTAL

Zur Reparatur des Fahrzeugs können die Techniker beim Händler über das Portal die passenden Diagnose-Tools abrufen.

6. KOOPERATION PER VIDEO

Wenn dies nicht ausreicht, können sie über das gleiche Netzwerk eine Tele- oder Videokonferenz mit ihren Kollegen beim Automobilhersteller einrichten. Dies ermöglicht ebenfalls ein hoch produktives Arbeiten mit kurzen Zykluszeiten und fördert die wichtigen Geschäftsbeziehungen.

7. HÄNDLER-PORTAL

Alle Vorgänge werden in Echtzeit protokolliert und dem Händler und dem Automobilhersteller zur Verfügung gestellt. Die standardisierte Aufzeichnung dieser Informationen erfolgt effizient und macht die Vorgänge nachvollziehbar.

Und das Wichtigste ist: Das Fahrzeug wird schneller repariert, was besonders den Kunden freut. Das Cisco-Netzwerk sendet automatisch eine Nachricht an den Kunden, dass sein Fahrzeug fertig ist. Ende gut, alles gut!

MÖCHTEN SIE MEHR DARÜBER WISSEN?

HIER SIND EINIGE DETAILS, WAS JEDE STUFE DER AUF DEN SEITEN 4 UND 5 VORGESTELLTEN LÖSUNG FÜR SIE, IHRE KOLLEGEN UND IHRE KUNDEN BEDEUTET.

1. ZU HAUSE

Die Cisco-Lösung macht aus Interessenten Kunden, indem sie sie zur richtigen Zeit anspricht und ihnen die richtigen Informationen zur Verfügung stellt.

Wir wissen, dass sich die Verbraucher gerne vorab online in aller Ruhe über Produkte informieren. Unsere Click-to-Talk-Anwendung ermöglicht ihnen die Kontaktaufnahme mit dem Automobilhersteller. Durch einfache Eingabe der Telefonnummer am Bildschirm erhält der Interessent sofort den gewünschten Rückruf.

2. CALL-CENTER

Aus der Sicht des Kunden verschwinden die traditionellen Grenzen zwischen Automobilhersteller und Händler, wodurch der Autokauf eine nahtlose, transparente – und effiziente – Angelegenheit wird.

Der kombinierte Einsatz von Web- und Telefoniefunktionen fördert den Kontakt des Automobilherstellers zu potenziellen Kunden. Nach weiterer Klärung der Anfragen werden die entsprechenden Informationen und Empfehlungen an den Händler vor Ort weitergegeben, der sich freut, einen kaufwilligen Interessenten betreuen zu können.

3. BEIM HÄNDLER

Indem der Automobilhersteller und der Händler ihre Aktivitäten bündeln und die Informationen in einer dynamischen und ansprechenden Form anbieten, bieten sie dem Kunden einen hervorragenden Service und erhöhen die Verkaufschancen.

Der Verkäufer nutzt eine Video-on-Demand-Anwendung per Download von einem gemeinsamen Portal, kann aber diese Demo auch auf eine CD brennen und dem Kunden zur Verfügung stellen.

4. UNTERWEGS

Das Cisco-Netzwerk erleichtert den Automobilherstellern die Fehlersuche direkt beim Kunden und veranlasst gleichzeitig die Händler, bei mechanischen Problemen rasch und effizient zu reagieren – dies hält den Aufwand für den Kunden gering und ermöglicht den Automobilherstellern und Händlern eine produktive Abwicklung.

Wichtige Informationen zu einem mechanischen Problem werden über das eingebaute Wireless-System des Fahrzeugs direkt an das gemeinsame Portal von Automobilhersteller und Händlern übermittelt. Nach Eingang einer solchen Meldung überprüft der Automobilhersteller das Problem, nimmt per E-Mail oder SMS Kontakt mit dem Kunden auf, ermittelt den nächstgelegenen Händler für den aktuellen Fahrzeugstandort und veranlasst die sofortige Reparatur.

5. IN DER WERKSTATT

Kooperation und Einsatz von Technologie zum Austausch von Informationen und zur Verbesserung der Schulung und der Übermittlung von technischem Know-how vom Automobilhersteller an die Händler – gemeinsam ergibt dies eine ausgesprochen kundenfreundliche Lösung.

Der Mechaniker nutzt ein gemeinsames, sicheres Portal und lädt eine Videopräsentation mit Anleitungen zur Reparatur des Fahrzeugs, erstellt von den gleichen Personen, die das Fahrzeug gebaut haben.

6. FACHPERSONAL BEIM HERSTELLER

Dank der kooperationsfreundlichen, Web-fähigen Technologie lassen sich beim Automobilhersteller ebenso wie beim Händler Zeit und Kosten sparen. Auch dies kommt dem Kunden zugute.

Sollten sich spezielle Fragen nicht ohne weiteres klären lassen, wird der Mechaniker durch einen Fachmann beim Automobilhersteller, der mit einer identischen Online-Oberfläche arbeitet, per IP-Video Schritt für Schritt durch den Reparaturvorgang geführt.

DIE INTEGRIERTE KOMMUNIKATIONSPLATTFORM FÜR DIE AUTOMOBILINDUSTRIE VON **CISCO SYSTEMS**

WEITERE BEISPIELE FÜR ANWENDUNGEN, DIE DURCH DIE DEALER-COLLABORATION- LÖSUNG VON CISCO UNTERSTÜTZT WERDEN:

- Rückrufaktionen
- Videokonferenz-Anwendungen (z. B. für Finanzierung, Leasing, usw.)
- Kostengünstige drahtlose Kommunikation zwischen Automobilherstellern und Händlern im Back-Office-Bereich, im Marketing und in der Werkstatt
- Schulungen aller Art auf der Basis von Video on Demand (Vertrieb/ Marketing/Wartung)

Weitere Auskünfte erhalten Sie von Ihrem Ansprechpartner bei Cisco.



Cisco Systems GmbH
Kurfürstendamm 22
D-10719 Berlin

Cisco Systems GmbH
Neuer Wall 77
D-20354 Hamburg

Cisco Systems GmbH
Hansaallee 249
D-40549 Düsseldorf

Cisco Systems GmbH
Industriestraße 3
D-65760 Eschborn

Cisco Systems GmbH
Wilhelmsplatz 11
(Herold Center)
D-70182 Stuttgart

Cisco Systems GmbH
Lilienthalstraße 9
D-85399 Hallbergmoos

Fax: 030-97 89 21-10

Fax: 040-3 76 74 - 444

Fax: 02 11-52 02 90-10

Fax: 06 196-7 73 98 00

Fax: 07 11-2 39 11-11

Fax: 08 11-55 43-10

Tel.: 01 80 - 3 67 10 01

www.cisco.de

Für technische Beratung bezüglich der Cisco Produktwahl oder Fragen zu Ihrem Netzwerkdesign wenden Sie sich bitte an das Cisco Technical Helpdesk unter der Rufnummer 01 80/3 67 10 01 oder schreiben Sie eine E-Mail an hd-ger@cisco.com

Cisco Systems ist mit mehr als 200 Niederlassungen in folgenden Ländern vertreten. Adressen, Telefon- und Faxnummern finden Sie auf der **Cisco-Website unter www.cisco.com/go/offices.**

Argentinien • Australien • Belgien • Brasilien • Bulgarien • Chile • China • Costa Rica • Dänemark • Deutschland • Dubai, VAE • Finnland • Frankreich • Griechenland • Großbritannien • Hongkong • Indien • Indonesien • Irland • Israel • Italien • Japan • Kanada • Kolumbien • Korea • Kroatien • Luxemburg • Malaysia • Mexiko • Neuseeland • Niederlande • Norwegen • Österreich • Peru • Philippinen • Polen • Portugal • Puerto Rico • Rumänien • Russland • Saudi-Arabien • Schottland • Schweden • Schweiz • Simbabwe • Singapur • Slowakei • Slowenien • Spanien • Südafrika • Taiwan • Thailand • Tschechische Republik • Türkei • Ukraine • Ungarn • USA • Venezuela • Vietnam

Copyright © 1992–2003, Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Aironet, Catalyst, Cisco, Cisco IOS, Cisco Systems, das Cisco Systems-Logo, Registrar und SMARTnet sind eingetragene Marken von Cisco Systems, Inc. und/oder ihren verbundenen Unternehmen in den USA und bestimmten anderen Ländern.

Alle anderen in diesem Dokument oder auf der Website erwähnten Marken sind das Eigentum der jeweiligen Besitzer. Die Verwendung des Wortes „Partner“ impliziert keine Partnerschaftvereinbarung zwischen Cisco und einem anderen Unternehmen. (0208R)