

## Den Kunden perfekt abbilden

Mithilfe von Daten können Unternehmen wie Daimler Trucks ihren Kunden maßgeschneiderte Services anbieten. Erleichterung brachte der „Digitale Zwilling“ von NTT DATA. Nun kennt der weltweit tätige Lkw-Hersteller seine Kunden noch besser – und kann gleichzeitig seine Servicekosten senken.



DIGITAL SUCCESS STORY / AUTOMOTIVE

## Die Herausforderung

### Motivation: Mangelnde Datenqualität

Korrekte, detaillierte und jederzeit schnell verfügbare Kundendaten sind für Unternehmen ein wichtiger Erfolgsfaktor. Denn Kunden erwarten individuelle Angebote und persönlichen Service – online und live. In der Realität leidet die Datenqualität jedoch oft. Hauptursachen sind eine Vielzahl unterschiedlicher Datenquellen und: der Faktor Mensch. Schon einfache Tippfehler, doppelte Datensätze oder versäumte Aktualisierungen können mitunter gravierende Konsequenzen nach sich ziehen.

Für unseren Kunden lautete deshalb das primäre Ziel, in Zukunft besser auf alle verfügbaren Kundendaten zugreifen, sie bearbeiten und ergänzen zu können. Wegen vieler unterschiedlicher Quellsysteme und Datensätze keine leichte Aufgabe. Letztendlich wollte das Unternehmen so seine Servicekosten deutlich reduzieren und jedem Kunden individuell exakt passende Zusatzservices anbieten können.

**Florian Sölch**  
Head of CRM Solutions  
bei NTT DATA

»Um menschliche Fehler zu vermeiden, ist eine weitgehend automatisierte Zusammenführung aller Kundendaten aus den verschiedenen Systemen entscheidend.«

**Alle Kundendaten vereint –  
für das perfekte Abbild**

## Die Lösung

Bei Daimler Trucks realisierte NTT DATA eine cloud-basierte Customer-Data-Management-Lösung auf Grundlage seiner bewährten Digital-Customer-Twin-Plattform. Ihr Name ist Programm: Die hochautomatisierte Zusammenführung der Kundenstammdaten aus ganz unterschiedlichen Systemen ermöglicht die vollständige und jederzeit aktuelle Darstellung jedes Kundendatensatzes. Dieser „Digitale Zwilling“ ist somit das exakte Ebenbild des Kunden mit all seinen business-relevanten Eigenschaften.

Ein Teil der Lösung ist eine flexible Datenbank von NTT DATA. Ihr gelingt es, grundlegende Account- und Kontaktdaten aus allen Sales- und Aftersales-Systemen zu sammeln. Ergänzt werden diese Basisdaten dann durch relevante kundenspezifische Zusatzinformationen. Die Umsetzung erfolgte nach dem „One-Stop-Konzept“: Unser Kunde erhielt von der ersten konzeptionellen Überlegung bis hin zum Go-Live durch NTT DATA alles aus einer Hand.

**Mehr Kundennähe  
und weniger Kosten**

## Der Nutzen

Die Einführung des Digitalen Kundenzwillings war für den LKW-Hersteller ein großer Fortschritt in Sachen CRM. Dank der vollständigen, transparenten und leicht zugänglichen Daten kennt er seine Kunden nun besser. Das Unternehmen weiß, was seine Kunden bewegt und was sie brauchen. Die perfekte Voraussetzung für personalisierte Angebote und Services – und für deutlich reduzierte Servicekosten. Zusätzlich unterstützt die neue Lösung einen streng rechtskonformen DSGVO-Prozess, dient als Datenbasis für Self-Service-Funktionalitäten und liefert die bestmögliche Datenqualität auch für Sales- und Aftersales-Prozesse. Zusätzlich verringern sich durch die leistungsstarken Automatisierungsfunktionen die Kosten und der Aufwand für das Datenhandling.

**Florian Sölch**  
Head of CRM Solutions  
bei NTT DATA

**»Der Digitale Zwilling ist die ideale Voraussetzung  
für die Arbeit von Service, Vertrieb, Aftersales und allen  
anderen Kundenschnittstellen.«**

**Florian Sölch**  
Florian.Soelch@nttdata.com  
+49 (1522) 26 63 456  
www.nttdata.com/de

### Über NTT DATA

NTT DATA – ein Teil der NTT Group – ist Trusted Global Innovator von Business- und IT-Lösungen mit Hauptsitz in Tokio. Wir unterstützen unsere Kunden bei ihrer Transformation durch Consulting, Branchenlösungen, Business Process Services, IT-Modernisierung und Managed Services. Mit NTT DATA können Kunden und die Gesellschaft im Allgemeinen selbstbewusst in die digitale Zukunft gehen. Wir setzen uns für den langfristigen Erfolg unserer Kunden ein und kombinieren globale Präsenz mit lokaler Kundenbetreuung in über 50 Ländern.

Weitere Informationen finden Sie auf [de.nttdata.com](https://de.nttdata.com)