

Beiträge zum Unternehmenserfolg bei der BMW Group, inkl. MINI

Datensicherheit/ Rechtssicherheit - Umsetzung der neuen europäischen Datenschutzgrundverordnung in digitalen Strukturen

BMW/ MINI, europaweit (24 Märkte) – Strategieberatung & Projektmanagement

- **Konzeptionierung** der umzusetzenden **rechtlichen Anforderungen**: Sicherstellung, dass die Erfassung aller persönlicher Daten im digitalen Umfeld rechtskonform ist.
- Erstellung rechtskonformer **digitaler Formulare** und Anpassung der **automatisierten marktspezifischen Rechtstexte** (Policies) im Adobe Experience Manager.
- **Projektplan und -management**: Erarbeitung einer **Interimslösung** und einer **finalen Version**, sowie deren technischen Implementierung.
- **End-to-end** Einbindung aller erhobenen Daten in drei verschiedene CRM Systeme: **Schnittstellenbetreuung** und Sicherstellung der korrekten Verarbeitung aller Anfragen bei allen Anwendungen.
- Management von **Kommunikation und Eskalation**: primärer Ansprechpartner aller Stakeholder in der Zentrale und in den 24 Märkten.
- **Steuerung der Entwicklung**, Erstellung und Ausführung der Testfälle, Defektmanagement: Klassifizierung und Priorisierung aller technischen Defekte, Kommunikation mit Entwicklungsteams, um korrekte und zeitnahe Lösungsfindung zu garantieren.

Digitalisierung des Verkaufsprozesses – Pilotprojekt zum Onlineverkauf von BMW Gebrauchtfahrzeugen

BMW, Süd- und Osteuropa, inkl. Österreich – Strategieberatung, Projekt- und Changemanagement

- Ausarbeitung der neuen **Strategie** und **Vision**: Zusammenstellung eines **Task Force Teams** – alle Beteiligten und Verantwortlichen - zur Umsetzung des Digitalprojektes.
- Erarbeitung des **Produktportfolios**, welches in den Onlinevertrieb aufgenommen werden kann und soll.
- Definition der **Zielgruppen**, die mit dieser Initiative angesprochen werden sollen.
- Bestimmung der sozialen und lokalen **Marktgegebenheiten**, welche im Projekt berücksichtigt werden müssen.
- Erarbeitung **rechtlicher Begebenheiten**, die bei einem Verkauf über eine Onlineplattform relevant sind.
- Definition und Vorbereitung des **Geschäftsprozesses**.
- Analyse der **technischen Anforderungen** und **Herausforderungen**, die der Aufbau der Online Sales Plattform beinhaltet und Steuerung des externen Entwicklungsteams.
- Erstellung des **Projektplans** zur Umsetzung des Pilotprojektes im vorgegeben zeitlichen Rahmen und Budgets.
- **Lobbying und Changemanagement** bei den beteiligten Märkten und betroffenen Händlern.

Prozessoptimierung im Rollout Projekt – Webseitenerstellung für 74 Märkte: Erreichung vorgegebener Ziele durch optimierte Projektstruktur und Kommunikation

MINI, zentrales Projekt, München - Projektmanagement & Prozessoptimierung

- **Projektmanagement:** Definition der verschiedenen und korrekten **Ansprechpartner/ Eskalationsebenen**, zur schnellen Lösung von Defekts und Problem.
- **Prozessoptimierung: Beschleunigung der Kommunikationswege** durch Einführung von täglichen und wöchentlichen Meetings für alle Projektverantwortlichen.
- **Adobe Experience Manager:** tiefgründiges Verständnis des CMS, um Verantwortlichkeiten schnell zu identifizieren und Fehler ggf. selbst zu lösen

Kundenbindung und Steigerung des ROI im Online Marketing - qualitative und quantitative Verbesserung von Leads

BMW, Süd-und Osteuropa, inkl. Österreich – Strategieberatung

- **Messung und Bewertung** des existierenden **Reportingsystems** und Empfehlung, wie eine Neuausrichtung aussehen kann.
- Prüfung der **Marketingkampagnen** durch Messen des qualitativen Erfolgs: Analyse aller Leads, die zu einem Verkauf geführt haben und Bewertung derer Ausgangspunkte.
- Definition und Einführung **neuer KPIs**, um Resultate von Social Media Kampagnen und Online Marketing Tools optimal zu verwerten.
- Beschleunigung der **Response Rate durch End-to-End Integration** von Kundendaten und **Automatisierung des Lead Managements.**

Digitalisierung der Autohändler - Analyse und Entwicklung einer Social Media Strategie

BMW, Süd-und Osteuropa, inkl. Österreich - Strategieberatung

- **Analyse der Digitalen Fitness** von Händlern in Bezug auf folgende Faktoren: SEO, SEA, Email Marketing, Social Media Repräsentation, Lead Management.
- Initiierung einer **gezielten Strategie zur Optimierung des digitalen Marketings** für Händler: Aufbau einer **Knowledge Plattform**, Erstellung von **Online Marketing Guidelines.**

Marktanteilssteigerung durch Produkttraining für ein neues BMW i Elektromodel

BMW Trainingsakademie, München – Projektmanagement

- Umsetzung der **Händlerschulungen** für BMW i: ausführliche **Produktschulungen** zur Steigerung des Verkaufs und **Umsatzzielerreichung.**
- Koordination von Händlern, Produkttrainern, Eventverantwortlichen und Vertretern des Automobilherstellers.

Digitalisierung südost- europäischer Märkte und Händler

MINI, Süd-und Osteuropa – Projektmanagement & Implementierung

- **Rolloutkoordination** des neuen Webseiten Masters für 12 Märkte: Aktualisierung des Designs, Contents und der **Produktdaten**, sowie Organisation des **technischen Go Lives** und des **Business Go Lives**.
- **Neukonzeption** der **User Journey** und Erstellung der 64 Händlerwebseiten.
- Integration von **Tracking Tools** sowie Definition der Prozesse, damit neugewonnen Daten effektiv genutzt werden.

Qualitätssteigerung – regelmäßige Umsetzung von Produktupdate-Maßnahmen im digitalen Portfolio

MINI, zentrales Projekt, München – Projektmanagement & Prozessoptimierung

- Sammlung aller **Produktupdates** - kleine Modelanpassungen bis hin zu Produkterneuerungen (Life Cycle Improvements): Screening der Webseiten nach benötigten Änderungen (Text und Bild).
- **Briefing** der Lead Agentur und der internationalen Märkte über benötigte Anpassungen und **Qualitätskontrolle** der Änderungen im Master (Adobe Experience Manager).
- Übernahme von **datenschutzrechtlichen Wartungsmaßnahmen**
- **Projektmanagement** und regelmäßige **Optimierung** des wiederkehrenden Anpassungsprozesses in enger Zusammenarbeit mit allen Stakeholdern und Märkten.

Mitarbeiterbindung – Migration der BMW BKK Webseite

BMW Betriebskrankenkasse, München – Webseitenmigration & Projektmanagement

- Die Webseite der Krankenkasse des Kunden gilt als das wichtigste Informationstool zu diesem Thema für alle 180.000 Versicherte.
- **Migration** aller relevanten Inhalte der Webseite **auf das neue CMS** Adobe Experience Manager, um die Nutzung über Desktop und mobile Endgeräte zu ermöglichen.
- **Konzeption** der neuen **User Journey**, um die Handhabung der neuen Seite und die Umstellung so einfach wie möglich zu gestalten.
- Erstellung und Integration von **Call-to-Action Buttons** und **Formularen** zur effizienten Interaktion mit allen Mitgliedern.

Qualitätssteigerung - Endgerätetesting

MINI, München - Testmanagement

- **Testmanagement:** Optimierung der User Experience durch regelmäßige Tests der responsiven Darstellung des digitalen Contents auf Endgeräten verschiedener Hersteller, sowie der Desktop Versionen bestimmter Märkte.
- **Management und Lösung** von dabei identifizierten **Defekts**, um dem Endkunden jederzeit ein fehlerfreies digitales Erlebnis zu bieten.