

## Unternehmen

**RUAG Aerospace Services GmbH**

### Branche

Aerospace/Defense

### Sitz

Oberpfaffenhofen, Deutschld.  
San Antonio Tx., USA  
Washington Va., USA



## Ziele

- Steigerung der Kundenzufriedenheit durch hochwertige Online Services
- Optimierung der Prozesse zum Datenmanagement im Customer Support
- Reduktion von Material- und Prozesskosten für Dienstleistungsprodukte und die Distribution von Service Informationen

## Vorgehen

- Projektleitung für die Konzeptions-, Umsetzungs- und erste Betriebsphase
- Erstellung des Fachkonzepts für die Basisdienste des personalisierten Kundenportals
- Konzeption von Funktionalität und Navigation der Online Services
- Analyse und Optimierung der relevanten Prozesse im Customer Support
- Konsolidierung der Datenbestände
- Promotion des Customer Service Gates innerhalb des Unternehmens und bei den Kunden
- Entwicklung eines Betriebskonzepts

## Ergebnisse

- Customer Service Gate in Betrieb
- Grosse Akzeptanz des neuen Mediums bei Mitarbeitern und Kunden durch hochwertige Service- und Informationsangebote
- Signifikante Erhöhung der Datenqualität im Customer Support
- Effiziente und transparente Prozesse im Datenmanagement
- Realisierte Kosteneinsparungen bei Prozessen und Materialien
- Verifizierte Strategie für die Evolutionsphase

