



Oriental Motor Europe

Fallstudie

Giracom

Marketing + Digitalisierung

Orientalmotor



Oriental Motor ist ein international tätiger Hersteller von elektrischen Antriebssystemen mit globaler Präsenz und zentral gesteuerter Kommunikation.

- **Hauptseite: Oriental Motor Europa**
- **Support-Portal: Oriental Motor Support Europa**

**Erweiterung einer globalen
Plattform um ein flexibles,
regionales Support-Portal**

Ausgangssituation

Die bestehende Website bildet die globale Struktur und die Inhalte des Unternehmens ab:

- **zentral gesteuerte Inhalte**
- **einheitliche internationale Kommunikation**
- **umfangreiche technische Informationen**

Für die europäische Organisation ergaben sich daraus klare Einschränkungen:

- **Begrenzte Flexibilität für regionale Inhalte**
- **aufwendige Abstimmungsprozesse**
- **eingeschränkte zielgruppenspezifische Kommunikation**

Gleichzeitig bestand Bedarf an einer Lösung, die Inhalte schneller, gezielter und unabhängig bereitstellen kann – auch im Support-Bereich.

Ziel

Ziel war eine ergänzende Plattform, die:

- **unabhängig von der globalen Website funktioniert**
- **speziell auf den europäischen Markt ausgerichtet ist**
- **flexibel durch das Marketing-Team gepflegt werden kann**
- **als zentrale Support-Plattform dient**

Lösung

Giracom entwickelte ein eigenständiges Support-Portal auf TYPO3-Basis.

Umsetzungsschwerpunkte:

- **Aufbau einer separaten Plattform für den europäischen Markt**
- **klare Struktur und einfache Nutzerführung**
- **modulare Inhaltsstruktur für flexible Inhalte**
- **eigenständige Pflege durch das Marketing-Team**
- **Supportanfragen sollen über eine Schnittstelle automatisiert in ein vorhandenes CRM eingelesen werden.**

Orientalmotor

CUSTOMER SUPPORT



Home



Lösungen



Support



Technische
Informationen



Downloads

W auf

Loren
eirmo
volup



Support

- FAQs
- Fehlerbehebung
- RMA-Anfrage
- Ersatz



Downloads

Ergebnis

- **eigenständiges Support-Portal für den europäischen Markt**
- **deutlich höhere Flexibilität in der Content-Erstellung**
- **schnellere Veröffentlichung von Informationen**
- **Entlastung zentraler Abstimmungsprozesse**
- **Optimale Kombination aus globaler Markenstruktur, regionaler Flexibilität und integrierten Prozessen**
- **automatisierte Weiterverarbeitung von RMA-Anfragen im ERP-System**



Giracom

Marketing + Digitalisierung



© Giracom e.K.
Am Hammerwerk 22
41515 Grevenbroich