

valantic

Toyota – Digitale Exzellenz in der Kommunikation mit Kunden und Händlern





**Weitere Informationen
finden Sie auf der Website
von Toyota unter.**



Toyota Deutschland GmbH

Die Toyota Deutschland GmbH mit Sitz in Köln ist die deutsche Vertriebsgesellschaft des weltweit führenden Automobilherstellers Toyota Motor Corporation. Das Unternehmen verantwortet den Vertrieb und Service von Toyota Fahrzeugen in Deutschland und arbeitet dabei eng mit einem flächendeckenden Netz aus autorisierten Händler- und Servicepartnern zusammen.

Toyota steht für höchste Qualitätsansprüche, kontinuierliche Innovation und eine klare Ausrichtung auf Nachhaltigkeit und Kundenzufriedenheit. Neben der konsequenten Weiterentwicklung alternativer Antriebstechnologien – von Hybrid über Plug-in-Hybrid bis hin zu E-Mobilität und Wasserstoff – investiert Toyota gezielt in die Digitalisierung von Kunden- und Serviceprozessen. Ziel ist es, Kundinnen und Kunden sowie Handelspartnern ein nahtloses, effizientes und zukunftsorientiertes Serviceerlebnis zu bieten – über alle Kontaktpunkte hinweg.

Mit der Einführung intelligenter, cloudbasierter Kommunikationslösungen setzt Toyota Deutschland neue Maßstäbe in der digitalen Interaktion zwischen Marke, Kundschaft und Handel und unterstreicht damit seinen Anspruch, nicht nur technologisch, sondern auch im Service führend zu sein.

Projektübersicht



Ausgangslage

Toyota stand vor der Herausforderung, eine stetig wachsende Anzahl an Kunden- und Händleranfragen effizient, schnell und serviceorientiert zu bewältigen. Unterschiedliche Kontaktkanäle, steigende Anforderungen an Reaktionszeiten sowie komplexe Prozesse rund um Fahrzeugdiagnosen, Rückrufaktionen und Serviceanfragen führten zu hohem manuellen Aufwand in Callcentern und bei Handelspartnern. Gleichzeitig erwarteten Kundinnen und Kunden jederzeit eine verfügbare und proaktive Kommunikation.



Herausforderung

Ziel war es, die Kunden- und Händlerkommunikation grundlegend zu modernisieren: Prozesse sollten automatisiert, Informationen schneller verfügbar und Servicefälle möglichst frühzeitig gelöst werden. Dabei galt es, bestehende Systeme nahtlos zu integrieren, höchste Datenschutzerfordernungen zu erfüllen und sowohl interne Teams als auch den Handel spürbar zu entlasten – ohne Abstriche bei Qualität und persönlichem Service.





Lösungsansatz

Toyota Deutschland implementierte gemeinsam mit valantic eine intelligente, cloudbasierte Lösung, die Automatisierung, KI-gestützte Kommunikation und IoT-Integration vereint. Toyota Deutschland setzte dabei den Fokus auf Skalierbarkeit und eine zukunftsfähige Integration, um sowohl die Endkundschaft als auch die Händlerbetriebe effizient zu unterstützen und langfristig zu entlasten.

- Der **eCare Bot** unterstützt Fahrzeughalterinnen und -halter proaktiv bei kritischen Fehlermeldungen. Bei schwerwiegenden Ereignissen kontaktiert der Bot die Kundschaft automatisch telefonisch, gibt konkrete Handlungsempfehlungen und übermittelt alle relevanten Informationen direkt an den zuständigen Händler. So können Reparaturen vorbereitet werden, noch bevor das Fahrzeug eintrifft.
- Der **Recall Bot** begleitet Rückrufkampagnen rund um die Uhr über Text- und Sprachkanäle. Kundinnen und Kunden können eigenständig prüfen, ob ihr Fahrzeug betroffen ist, erhalten sofort Antworten auf häufige Fragen und werden bei komplexeren Anliegen nahtlos an das CRM-System weitergeleitet. Dadurch werden Service-Hotlines deutlich entlastet und Rückrufaktionen transparenter gestaltet.

- Mit dem **Carina Chatbot** wurde zudem ein zentraler digitaler Ansprechpartner für Händleranfragen geschaffen. Anfragen werden strukturiert erfasst, automatisch kategorisiert und als Tickets an die richtigen Fachbereiche weitergeleitet. Händler profitieren von transparenter Nachverfolgung und schnelleren Rückmeldungen, während interne Teams von klaren Prozessen und weniger manueller Arbeit entlastet werden.
- Ergänzt wird das Setup durch das **Customer Contact 2.0 Agent Dashboard**, das Kunden- und Händlerkontakte zentral bündelt. Einfache Anliegen, wie das erneute Versenden von Handbüchern, werden automatisiert gelöst, während komplexere Fälle intelligent an Callcenter-Agenten geroutet werden. Dank Echtzeit-Transkriptionen und kontextbezogener Widgets erhalten Agents sofort alle relevanten Informationen – was Bearbeitungszeiten deutlich reduziert.



Ergebnis & Mehrwert

Die Lösung ist klar messbar: Allein in den letzten sechs Monaten des Jahres 2024 wurden über 11.000 Konversationen geführt, im Jahr 2025 bereits mehr als 21.000. Insgesamt konnten dadurch rund 5.500 Stunden Arbeitszeit eingespart werden.

Im Agentenbereich reduziert sich die Bearbeitungszeit pro Ticket im Durchschnitt um fünf Minuten – hochgerechnet auf 45.000 Tickets entspricht das einer Zeitersparnis von rund 468 Arbeitstagen.

Auch im Service- und Werkstattprozess zeigt sich der Mehrwert deutlich. IoT-basierte Schadensmeldungen stoßen automatisiert Prozesse an, Termine können direkt im Gespräch vereinbart werden und Werkstätten erhalten durch intelligente Diagnose- und Wissenssysteme wie TechDB schnellen Zugriff auf relevante Dokumentationen. In über 200 Servicefällen wurden so bereits mehr als 36 Stunden eingespart.

„Die Lösung für Repair Coordination & Workshop Process macht den gesamten Ablauf für unsere Kunden mühelos und transparent. Termine können direkt im Gespräch oder per Link vereinbart werden, und die Fahrzeugabholung erfolgt ohne zusätzlichen Aufwand. Während der Reparatur unterstützt IoT-Diagnose die Werkstatt, indem Fehlercodes automatisch erkannt werden. Dank operaide und dem RAG-Ansatz erhalten Techniker sofort Zugriff auf relevante TechDoc-Dokumentationen und Schritt-für-Schritt-Anleitungen – effizient, präzise und immer aktuell. Das Ergebnis: ein reibungsloser Prozess und höchste Servicequalität für den Kunden mittels unserer neuen TechDB.“

Stefan Lesnik

Manager Dealer & Customer Management bei Toyota



Business Impact at a Glance

- **21.790 Konversationen in 2025 (11.360 in H2/2024)** – hohe Akzeptanz & Skalierbarkeit
- **5.525 eingesparte Arbeitsstunden** durch Automatisierung & Self-Service
- **40 Stunden Zeitersparnis pro Monat** durch automatisierte Standardanfragen
- **Ø 5 Minuten** kürzere Bearbeitungszeit pro Ticket
- **468 eingesparte Arbeitstage** bei 45.000 Tickets pro Jahr
- **36+ Stunden Zeitersparnis in 221 Servicefällen** durch TechDB & IoT-Diagnosen
- **Höhere Werkstattauslastung & Serviceumsätze** durch proaktive Outbound Calls
- **Verbesserte Customer Experience** durch schnelle, konsistente und proaktive Kommunikation
- **Entlastung von Service & Handel** bei gleichbleibend hoher Servicequalität

Ausblick

Mit dem digitalen Fundament aus Conversational AI, IoT-Integration und zentralen Serviceplattformen schafft Toyota bereits heute die Basis für die nächste Entwicklungsstufe. Künftig können Fahrzeuge virtuell konfiguriert, individualisiert und präsentiert werden – sowohl im Autohaus als auch von zu Hause aus. Damit setzt Toyota konsequent auf innovative, digitale Services, die Kundenzufriedenheit, Effizienz und Zukunftsfähigkeit gleichermaßen steigern.



„Die automatisierte Schadenserkenkung und Outbound-Telefonie hebt unser Kundenerlebnis auf ein neues Level. Kunden profitieren von einer schnellen, proaktiven Kontaktaufnahme und erhalten dank Voice Bot und klaren Gesprächsleitlinien eine kompetente, konsistente Beratung. Flexible Rückrufoptionen und die direkte Empfehlung eines vorbereiteten Händlers sorgen für maximale Bequemlichkeit und einen reibungslosen Ablauf – vom ersten Signal bis zur Lösung.“

Linda Hillebrand

Manager Performance Value
Chain at Toyota



Über uns

valantic Business Analytics (valantic BA) ist Teil der valantic Gruppe (www.valantic.com). Wir beraten Unternehmen bei der Einführung und Umsetzung von Digitalisierungsstrategien und sind ausgewiesene Spezialisten*innen für Lösungen zur Unternehmenssteuerung (Business Analytics, Artificial Intelligence, Connected Planning, Big Data, Data Warehousing, Predictive Analytics). Seit über zwei Jahrzehnten begleiten wir unsere Kunden (u.a. Pharma, Handel, Produktion, Banken und Versicherungen) stets erfolgreich und partnerschaftlich.

valantic gilt als Marktführer der digitalen Transformation und zählt zu den besten Digital Solutions-, Consulting- und Software-Gesellschaften mit über 4.000 Entwickler*innen und Berater*innen (in Q2/24) weltweit.



Sie wollen mehr erfahren?

Weitere Informationen finden Sie auf unserer Website unter: www.valantic.com

Kontaktieren Sie uns jetzt!

corporate@ba.valantic.com

D: +49 40 22632480