

Aftersales der Zukunft – Die Betreuung des Kunden während der Nutzung innovativer Mobilitätslösungen

Automobilindustrie
steht vor revolutionären
Veränderungen

Megatrends wie Urbanisierung, Nachhaltigkeit, Konnektivität und Individualisierung sind der Motor signifikanter Veränderungen.

- Innovationen wie Cloudtechnologien, Artificial Intelligence etc. beflügeln die Digitalisierung in allen Lebensbereichen und schaffen veränderte Grundbedürfnisse bei den Kunden.
- Die Branche verändert sich durch den Ruf nach neuen Antriebstechnologien, einem neuen Mobilitätsverständnis der Gesellschaft sowie durch das Auftreten neuer Player wie z.B. Tesla, Uber oder Carroobi.
- Andere Branchen setzen mit einem neuen Retail-Verständnis neue Standards beim Kunden.

Aftersales muss
umdenken

Automotive wird neu gedacht – auch der Aftersales muss sich verändern.

- Ablösung der bestehenden standardisierten, sequenziellen Prozesse durch Touchpoints in den Kanälen des Kunden z.B. nach dem Kauf, vor oder während der Fahrt – mit enger Verzahnung in den Salesprozess.
- Umsetzung kundenindividueller Customer Journeys mit markenspezifischer Customer Experience innerhalb der Touchpoints durch die Kenntnis des Kunden und seiner Historie sowie Zusatzinformationen zu seinem aktuellen Anliegen, unterstützt durch innovative Lösungen wie z.B. Analytics oder Artificial Intelligence.
- Aufbau eines Aftersales Leistungsnetzwerks durch die prozessuale und technische Integration aller Teilnehmer eines künftigen Aftersales (OEM, Retail, Dienstleister etc.).

Neues Denken als Chance
für echte Veränderung

Die „Vision Aftersales“ als Ausgangspunkt für eine Innovierung des Aftersales Geschäftsmodells.

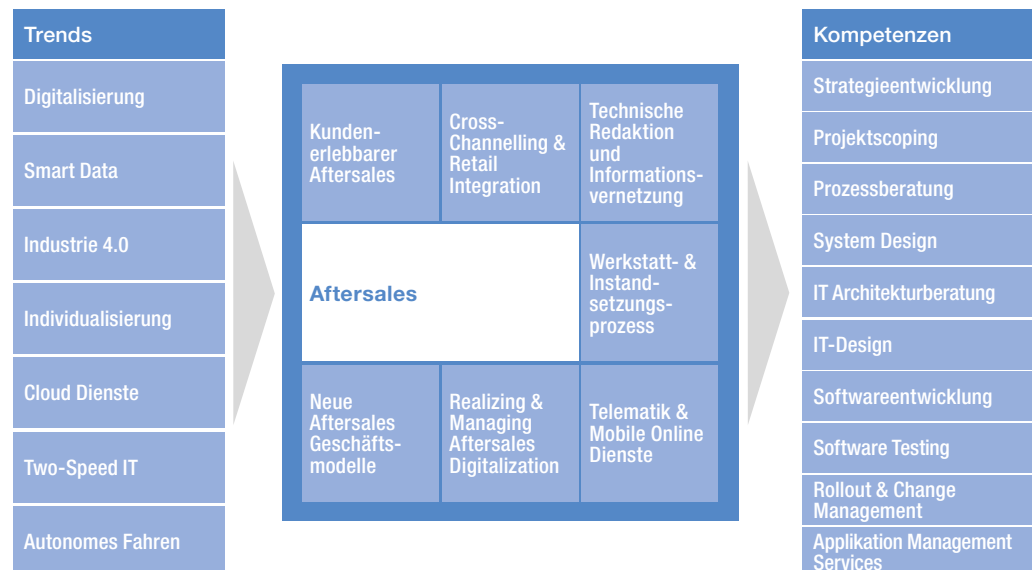
- Herausarbeiten der Impacts der Branchen- und Technologieveränderungen auf das eigene bestehende Aftersales Geschäft auf Basis der NTT DATA Aftersales Branchen- und IT-Expertise.
- Erarbeitung einer eigenen Positionierung gegenüber den bevorstehenden Veränderungen: Entwicklung von Zukunftsszenarien für den Aftersales.
- Abstraktion der Szenarien zu fachlichen Funktionsbündeln als Grundlage für eine organisatorische, prozessuale und technische Neuaufstellung der Aftersales Organisation.
- Erarbeitung von Veränderungsmaßnahmen zur Erreichung des Aftersales Zielbilds.



Die Digitalisierung fordert eine Neuausrichtung im Aftersales:

Als Beratungs- und Umsetzungspartner der Automobil- und Fertigungsindustrie unterstützen wir Sie in den wesentlichen Bereichen des Aftersales Geschäfts. Durch unsere langjährige Expertise in Aftersales Spezialthemen, sind wir ein kompetenter Partner mit End-to-End Lösungen – von der Idee, über die Konzeption bis hin zur nachhaltigen Einführung in Ihrer Organisation. Mit unserem Aftersales Portfolio begleiten wir Sie bei der Realisierung von neuen und innovativen Geschäftsmodellen und Technologien, um die Potentiale der aktuellen und zukünftigen Trends im Aftersales erfolgreich zu nutzen. Dabei spielt vor allem die Digitalisierung, neue Technologien wie Cloud, Two-Speed IT und zukünftig autonomes Fahren eine entscheidende Rolle für die Zukunftsfähigkeit einer kundennahen, qualitativen und profitablen individuellen Betreuung des Endkunden während der Produktnutzung. Wir machen Sie besonders!

Das gesamte NTT DATA
Aftersales Portfolio
im Überblick



Kontaktinformationen:
Aftersales
+49 (0) 89 9936 0
Aftersales@nttdata.com
de.nttdata.com

Über NTT DATA

NTT DATA ist ein führender Anbieter von Business- und IT-Lösungen und globaler Innovationspartner seiner Kunden. Der japanische Konzern mit Hauptsitz in Tokio ist in über 50 Ländern weltweit vertreten.

Der Schwerpunkt liegt auf langfristigen Kundenbeziehungen: Dazu kombiniert NTT DATA globale Präsenz mit lokaler Marktkenntnis und bietet erstklassige, professionelle Dienstleistungen von der Beratung und Systementwicklung bis hin zum Outsourcing.

Weitere Informationen finden Sie auf de.nttdata.com