



Invisible Service als neues Serviceformat – Geschäftspotentiale für OEM und Handel

Maximale Vereinfachung für den Kunden

Veränderte Kundenbedürfnisse prägen die Anforderungen an das Serviceerlebnis im Handel:

- Maximale Vereinfachung u.a. in der Entscheidungsfindung für den Kunden.
- Mehr Flexibilität in Zeit und Ort für die Durchführung des Servicetermins.
- Maximale Zeitersparnis und Integration in den Kundenalltag.

Daneben gewinnt auch das Flottengeschäft und das B2B Business zunehmend an Bedeutung. Total Cost of Ownership, Flottenauslastung sowie Verfügbarkeit erweitern die Liste der Werkstattanforderungen.

Service Factory als neues Serviceformat

Händler und Hersteller müssen ihre Serviceformate an die neuen Gegebenheiten anpassen. Dabei ist die Berücksichtigung von drei Faktoren erfolgsentscheidend:

1. Kunde

Durch die Digitalisierung von Customer Touch Points und Vernetzung zugehöriger Datenquellen im Service kann für den Kunden eine maximale Vereinfachung des erlebten Serviceprozesses erzielt werden. Dafür werden neue Formen der Kundenkommunikation, wie digitale Assistenten, Alexa oder Virtual Reality benötigt.

2. Werkstatt

Die Abnahme des persönlichen Kundenkontakts fordert eine Neuausrichtung der Werkstätten. Durch neue Formate, wie bspw. eine Service Factory rücken die Kernkompetenzen, Fahrzeugwartung- und Reparatur, wieder in den Fokus und es können Skalierungseffekte sowie hohe und kontinuierliche Auslastungsraten erzielt werden.

3. Transport & Logistik

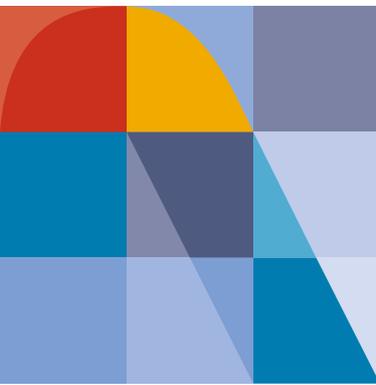
Die Sicherstellung effizienter Abläufe umfasst ebenfalls die Identifikation und Lokalisierung der Servicebedarfe sowie eine intelligente Routenplanung und optimale Integration der Transport und Logistikprozesse für die Fahrzeugverbringung.

Der Erfolg für ein gelungenes Serviceerlebnis des Kunden liegt daher im optimalen Management der Back-end Prozesse und Systeme. Dabei müssen bestehende Kernprozesse, wie Termin- und Werkstattplanung, Teiledisposition und Bevorratung oder Auftragsabwicklung um neue Kompetenzen wie Fahrzeuglokalisierung und intelligente Routenplanung für die Fahrzeugverbringung erweitert werden. Das perfekte Zusammenspiel aller Prozesse und Systeme bildet die Voraussetzung.

NTT DATA als Ihr Umsetzungspartner

Als Partner für die Umsetzung steht NTT DATA an Ihrer Seite:

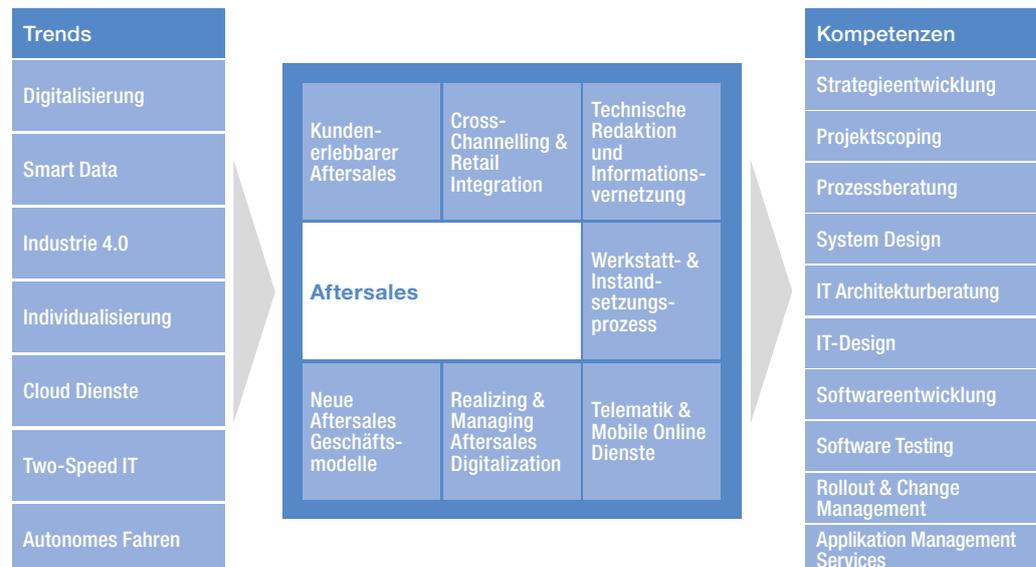
- Langjähriges Branchen-Knowhow im Automotive Aftersales.
- Entwicklungs- und Integrationskompetenz von OEM und Händlersystemen.
- Klares Verständnis der OEM-, Retail- und Kundenanforderungen.



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