



Retail Integration im Automotive Aftersales

Digitalisierung 4.0: Interaktion zwischen OEM und Handel

Der Retail steht vor neuen Herausforderungen

Das Vertriebs- und Serviceumfeld im Automotive Aftersales verändert sich seit einigen Jahren zunehmend schneller:

- Kundenerwartungen werden durch digitale Trends, neue Player und benachbarte, innovative Branchen beeinflusst.
- Durch mobile Apps, vernetzte Fahrzeuge oder Social Media Kanäle entstehen neue Kommunikationswege mit dem Kunden.
- Vertriebs- und Aftersales Strukturen verändern sich durch Direktvertrieb, Leasing- und Car Sharing Modelle oder Full-Service-Provider.
- Die Rolle der Werkstatt wird durch E-Mobilität, Car Sharing oder autonomes Fahren neu definiert.

Damit steigt auch der Innovationsdruck auf den OEM für die Schaffung digitaler (Aftersales-) Produkte und zwingt zu neuen Unternehmensstrukturen.

Herausforderungen in Potenziale verwandeln

Die Hersteller benötigen eine neue Strategie für die Integration ihrer Retail Prozesse:

- Historisch gewachsene Systemlandschaften müssen so strukturiert werden, dass neue Anforderungen zukünftig ohne intensive Investitionen umgesetzt werden können.
- Starre Strukturen müssen aufgebrochen und auf das Wesentliche reduziert werden, um eine schnelle und flexible Umsetzung von Lösungen zu ermöglichen.

In der Umsetzung der Retail Integration muss die Strategie folgende Bereiche fokussieren:

- Prozesse: Reduzierung von Zeit, Kosten und Pflegeaufwand sowie Fehleranfälligkeit durch optimierte, flexible Prozesse.
- Daten: Umsatzsteigerung durch besseren Zugriff auf Vertriebs- und Kundendaten zur Erstellung kundenorientierter Angebote sowie Cross- und Up-Selling Aktionen.
- Systeme: Offene und flexibel anpassbare Systemlandschaft für eine schnellere Reaktionsfähigkeit.

Wo NTT DATA Sie unterstützt, diese Potenziale zu nutzen

Für eine erfolgreiche und effiziente Retail Integration bietet NTT DATA ein 4-Phasen Vorgehensmodell:

- **Phase 1 – Prozessanalyse:** Wir analysieren und konzipieren schlanke und harmonisierte Basisprozesse, indem wir u.a. wesentliche Prozessschritte von Sonderfällen abgrenzen.
- **Phase 2 – Datenanalyse:** Wir analysieren bestehende Datenpools und Datenflüsse hinsichtlich ihrer Verfügbarkeit und Qualität.
- **Phase 3 – Systemanalyse:** Wir ermitteln tragfähige Basissysteme (Backbones) für den bidirektionalen Austausch von Aftersales-relevanten Informationen.
- **Phase 4 – Systemintegration:** Wir verschlanken und harmonisieren historisch gewachsene Systemlandschaften und ersetzen diese durch modular gestaltete serviceorientierte Systemlösungen.

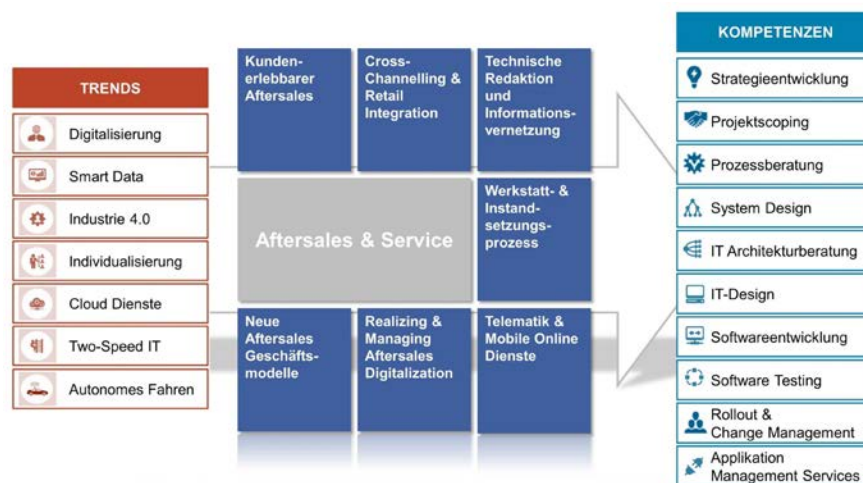
In allen vier Phasen sind wir Ihr Partner in der Prozess- und Integrationsberatung sowie Systementwicklung und Umsetzung.



Die Digitalisierung fordert eine Neuausrichtung im Aftersales:

Als Beratungs- und Umsetzungspartner der Automobil- und Fertigungsindustrie unterstützen wir Sie in den wesentlichen Bereichen des Aftersales & Service 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 & Service 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!



Kontaktinformationen:

Aftersales & Service
+49 (0) 89 9936 0
Aftersales@nttdata.com
www.nttdata.de/aftersales



#besonders

NTT DATA ist ein weltweit führendes Business- und IT Consultingunternehmen mit über 100.000 Mitarbeitern in 40 Ländern. In der Region EMEA sind wir mit mehr als 14.000 Mitarbeitern mit Persönlichkeit und Leidenschaft für IT für Sie vor Ort. Als globaler Innovationspartner unserer Kunden kombinieren wir globale Reichweite und lokale Nähe in enger Verzahnung mit unseren Innovationszentren.

Wir sind Partner unserer Kunden auf ihrem Weg zum digitalen Unternehmen. Zu unserem Portfolio zählen Business- und IT-Consulting, System Integration und Application Management Services. Unsere Technologieführerschaft ist gepaart mit einem tiefen Verständnis unserer Zielmärkte Automotive, Manufacturing, Banking, Insurance und Telecommunication.

Wir machen unseren Kunden besonders - besonders in Kundennähe, Produktqualität und wirtschaftlichem Ergebnis.

www.nttdata.com/de