



Digital Services im Automotive Aftersales

Den Kunden auf digitalen Servicehänden tragen

Der Aftersales Kunde fordert sein Königreich ein

Der Kunde war bei Hersteller und Handel erklärtermaßen immer König, aber hat er dies auch wirklich so erlebt?

- Die Erwartungshaltung des Kunden im Aftersales wird stetig differenzierter und anspruchsvoller, verstärkt durch das digitale Erlebnis in anderen Bereichen seines Eco-Systems.
- Auch im Aftersales sind Dienste, Prozesse und Produkte den disruptiven Kräften der heutigen Zeit ausgesetzt.
- Starre und unflexible Legacysysteme und -prozesse treffen auf moderne Technologien und Produkte.

Digital Services legen das Fundament zur wahren Kundenzentrierung

Der Automotive Aftersales der Zukunft, d.h. die Betreuung des Kunden während der Nutzung innovativer Mobilitätslösungen, setzt einen kreativen Umgang mit innovativen digitalen Diensten voraus

- **„Easy-to-use“** ist aus Kundensicht oberste Maxime. Die Betreuung des Kunden im Aftersales-Kontext bedarf einer durchdachten und flexiblen Palette an digitalen Diensten.
- **„Easy-to-change“** verschafft den Anbietern von digitalen Diensten die nötige Flexibilität, diese den schnellen Änderungen von Kundenanforderungen entsprechend anzupassen.
- **„Easy-to-distribute“** ist essentiell für eine kosteneffiziente Zurverfügungstellung von digitalen Diensten an die Dienste-Nutzer.
- **„Easy-to-scale“** ermöglicht die Verfügbarkeit von digitalen Diensten schnell an die Änderungen des Marktes anzupassen.

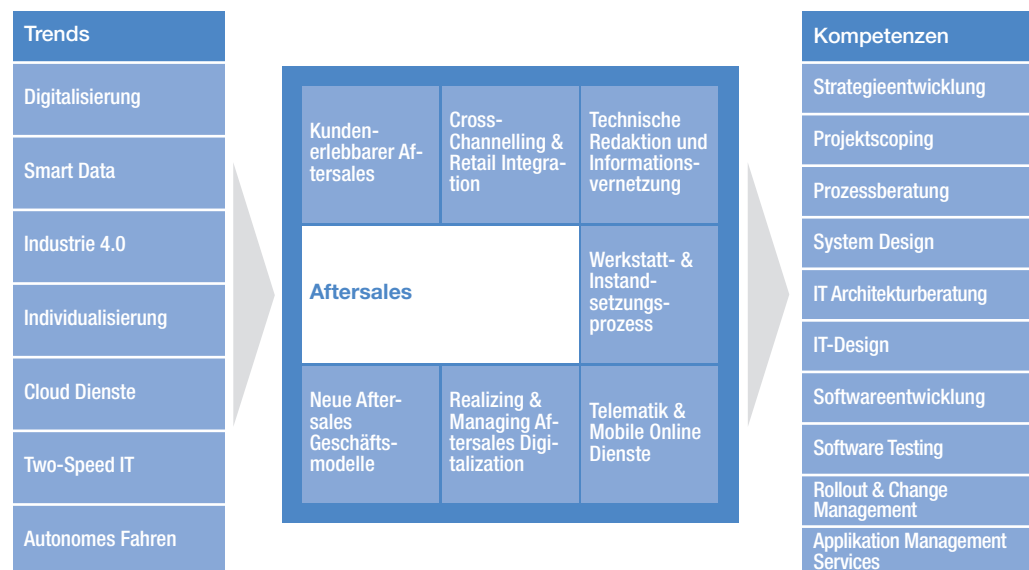


Den künftigen Automotive Aftersales neu gestalten

Die gesamte Wertschöpfungskette vom Hersteller über den Handel bis zu neuen Playern im Mobilitätsmarkt für die flexibilisierte digitale Zukunft des Aftersales gestalten

- Für Automotive Hersteller und den Handel bietet sich ein „Digital Transformation Readiness Assessment“ an, mit dem Ziel, die digitale Reife existierender kundenwertiger Dienste zu ermitteln.
- Dies schafft Klarheit über die Palette an digitalen Diensten. Basierend auf diversen „Customer Journeys“ bzw. Kundenszenarien im mobilitätsbefähigten Aftersales der Zukunft, erfolgt eine Analyse und Ableitung von notwendigen Business-, Unterstützungs-, IT-, und digitalen Diensten.
- Erarbeitung von Veränderungsmaßnahmen bei der Einführung von digitalen Diensten, insbesondere im Handel aber auch beim Hersteller sowie bei Dienste-Nutzern im Mobilitätsmarkt.

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