

A man with short grey hair and glasses is sitting on a dark couch, smiling as he works on a laptop. He is wearing a grey blazer over a dark shirt. The background is a blurred indoor setting with a window. The overall tone is professional and positive.

# Digitale Service-Optimierung

Workshop-Basispaket: Ist-Aufnahme, Zielsetzung  
und Ansatzpunkte im Kundenservice

# Basispaket zur Analyse und Optimierung Ihres Kundenservice



**Kundenservice**



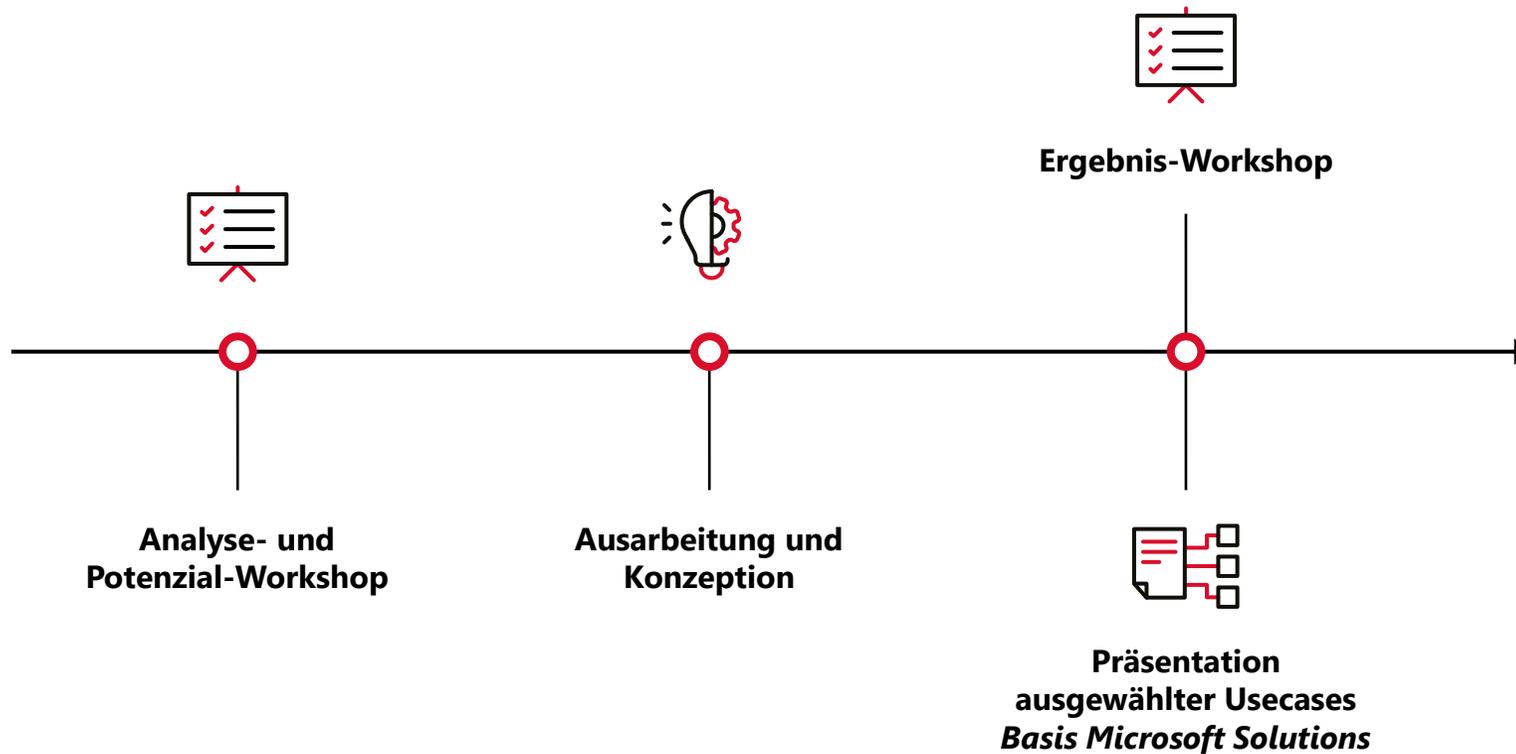
**Field Service**



**Servitization**

# Basispaket Kundenservice: Projektansatz

Unser initiales Workshop-Paket für Sie, damit Sie Ihren Service nachhaltig verbessern können.



# Basispaket Kundenservice: **Analyse**

Workshops zur Identifikation von Ist-Zustand, Herausforderungen und Potenzialen.



## Kundenservice

- ✔ Was macht den Kundenservice heute und morgen aus?
- ✔ Herausforderungen / Pain Points
- ✔ Potenziale für das Unternehmen wie Cross- und Upselling, verbesserte Kundenbindung etc.
- ✔ Anforderungen an Prozesse und IT
- ✔ Kundenerwartungen



## Field Service

- ✔ Was macht den Außendienst heute und morgen aus?
- ✔ Herausforderungen / Pain Points
- ✔ Potenziale für das Unternehmen z. B. IoT-gesteuerte Wartung
- ✔ Anforderungen an Prozesse und IT
- ✔ Kundenerwartungen



## Servitization

- ✔ Wie sehen die Servitization Ansätze & Lösungen von heute und morgen aus?
- ✔ Neue Servicemodelle - Strategische Ausrichtung des Unternehmens
- ✔ Auswirkungen auf das Unternehmen im Service, Vertrieb, etc.
- ✔ Potentiale für das Unternehmen z.B. Subscription Modelle
- ✔ Anforderungen an Prozesse und IT
- ✔ Kundenerwartungen

# Basispaket Kundenservice: Analyse-Phase

Wie gehen wir vor, um maximalen Nutzen zu generieren



## Einführung

- Erwartungshaltung
- Motivation der Teilnehmer
- Ziel des Meetings

## Vorstellung Themen

Welche Themen möchten wir beleuchten?

## Moderierte Diskussion

- Gemeinsames Verständnis schaffen
- Ist-Planabgleich
- Nächste Schritte

## Gruppenarbeit

- 2 Gruppen
- 2 Themen
- Ergebnisvorstellung

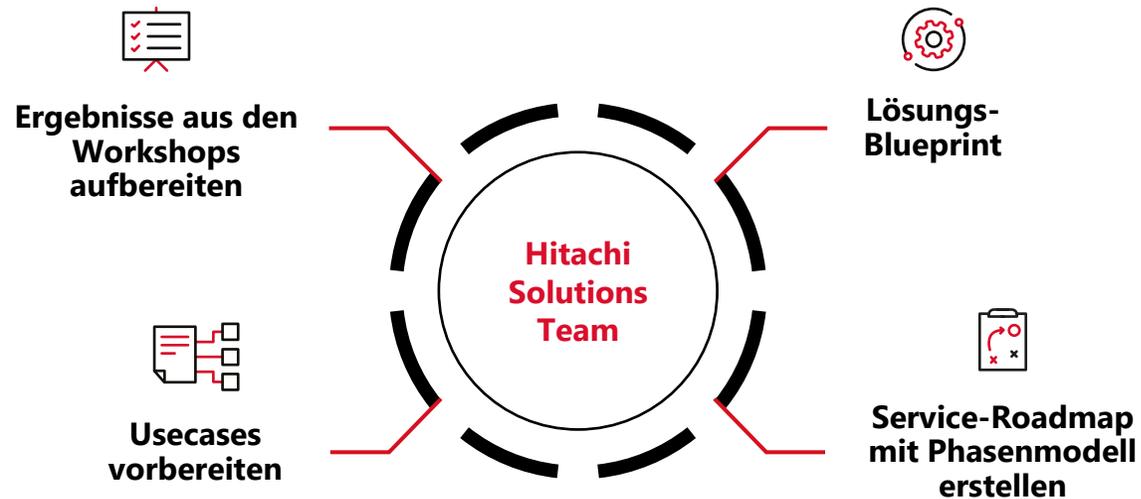
## Abschluss

- Stimmung
- Nutzen
- Wünsche

- ✓ Die Durchführung der Analyse-Workshops folgt klaren Strukturen.
- ✓ Anpassungen können abhängig von der individuellen Kundensituation und den Teilnehmern (Rollen und Anzahl) erfolgen.
- ✓ Die Analyse-Workshops werden von zwei Experten von Hitachi Solutions durchgeführt und moderiert.

# Basispaket Kundenservice: Aufbereitungsphase

Aufbereitung der Ergebnisse und der Usecases je nach Thema



# Basispaket Kundenservice: **Ergebnispräsentation**

Präsentation der Ergebnisse und Abstimmung weiterer Schritte je nach Thema



**Alle Beteiligten an  
den Workshops**

## **Vorstellung der Analyseergebnisse (Powerpoint)**

- Ist-Zustand im Service
- Zielsetzung für den Service (kurz und mittelfristig)
- Lösungs-Blueprint
- Roadmap

## **Demonstration von Usecases**

- Microsoft Business Applications
- Power Platform

## **Offene Diskussion**

- Ansatzpunkte
- Prioritäten
- Nächste Schritte



# Kontakt

---

## **Anschrift**

Hitachi Solutions Germany gmbH

Tullnaustraße 20

90402 Nürnberg

## **Website**

[Kontaktieren Sie unsere Experten >](#)

## **Telefon**

Deutschland

+49 (0)911 277 88 0