



Digitale Service-Optimierung

**Workshop Basis Paket – Ist-Aufnahme, Zielstellung
und Ansatzpunkte für Ihren Kundenservice**

Digitale Service-Optimierung

Unser Workshop-Paket ist der perfekte Start für die Optimierung Ihres Services mittels digitaler Lösungen. Ziel ist es, eine Ist-Aufnahme über den aktuellen Stand, die Herausforderungen und die Potenziale zu folgenden Service-relevanten Themen in Ihrem Unternehmen durchzuführen:



Kundenservice

- Aktuelle Situation
- Herausforderungen (Pain Points)
- Potenziale für das Unternehmen (Cross- und Upsell, Kundenbindung etc.)
- Anforderungen an Prozesse und IT



Servitization

- Ist-Zustand im Unternehmen
- Neue Servicemodelle – jetzt und in Zukunft (strategische Ausrichtung)
- Auswirkungen auf das Unternehmen (Service, Vertrieb etc.)
- Anforderungen an Prozesse und IT
- Kundenerwartungen



Field Service

- Wie sieht der Field Service von heute und morgen aus?
- Herausforderungen (Pain Points)
- Potenziale für das Unternehmen (z. B. IoT-gesteuerte Wartung)
- Anforderungen an Prozesse und IT

Aus den Erkenntnissen, die in den Analyse-Workshops gewonnen werden, wird für die Ergebnis-Workshops ein klares Bild der aktuellen Situation aufbereitet. Anhand der diskutierten Ziele aus den Analyse-Workshops erhalten Sie darüber hinaus einen High Level-Lösungs-Blueprint für die Lösung. In diesem Dokument werden für Ihr Unternehmen die für Microsoft Dynamics 365 Business Applications relevanten Komponenten gelistet und mit einer kurzen Beschreibung des Nutzens, bezogen auf Ihre individuellen Herausforderungen und Ihre Ziele, erläutert. Wir beabsichtigen, Ihnen eine grobe Roadmap an die Hand zu geben, wie sie Ihre Herausforderungen und Potenziale im Service in Form eines Phasenmodells durch digital unterstützte Standardisierungen, Automation und Optimierung aktiv angehen können. Um dieses Bild abzurunden, zeigen wir Ihnen einige der relevanten Szenarien in Form von Use-Cases als Abschluss am Live-System.

Durchführung Analyse-Workshop

Die Analyse-Workshops werden von unseren Mitarbeitern an jeweils einem Tag gemeinsam mit den relevanten Personen aus Ihrem Unternehmen durchgeführt. Als Vorbereitung für die Workshops werden gemeinsam die relevanten Rollen und Personen festgelegt. Erforderliche Vorbereitungen werden bereits im Vorfeld abgestimmt, um so das maximal mögliche Ergebnis für Ihr Unternehmen zu erzielen.

— 1

Einführung

- Erwartungshaltung
- Motivation der Teilnehmer
- Ziel für das Meeting

— 2

Vorstellung Themen

- Welche Themen werden erarbeitet?

— 3

Moderierte Diskussion

- Gemeinsames Verständnis schaffen
- Ist – Plan-Abgleich
- Nächste Schritte

— 4

Gruppenarbeit

- 2 Gruppen
- 2 Themen
- Ergebnispräsentation

— 5

Abschluss

- Stimmung
- Nutzen
- Wünsche

Aufbereitung der Ergebnisse

Die Ergebnisse aus den Analyse-Workshops werden in diesen zwei Tagen vor Ort in Ihrem Unternehmen für die weitere Aufbereitung festgehalten. In den folgenden zwei Wochen werden dann die gesammelten Erkenntnisse verarbeitet und aufbereitet. Dies erfolgt in Form einer Ergebnispräsentation mit der Darstellung **des Ist-Zustandes, der kurz- und mittelfristigen Ziele, einem für Sie maßgeschneiderten Lösungs-Blueprint, einer für Sie optimierten Roadmap in Form eines Phasenmodells**, sowie der oben bereits erwähnten Demonstration von passenden Use-Cases im Live-System, die Ihnen einen Einblick geben, wie die Microsoft-Lösungen Sie dabei unterstützen, Ihren Service optimal auszurichten.



Hitachi Solutions Team

- ✔ Ergebnisse aus den Workshops aufbereiten
- ✔ Lösungs-Blueprint erstellen
- ✔ Phasenmodell der Service-Roadmap erstellen
- ✔ Use-Cases vorbereiten

Ergebnispräsentation und Use-Case-Demo

Die Vorstellung der Ergebnisse sowie die Demonstration der Use-Cases im Live-System erfolgen im Rahmen eines Workshops mit allen Teilnehmern und den relevanten Entscheidungsträgern. Ziel ist, Ihnen ein klares Bild von der Service-Situation im Unternehmen sowie von den Optimierungsmöglichkeiten zu vermitteln. Um den größtmöglichen Nutzen aus dieser Veranstaltung für Ihr Unternehmen zu realisieren, wird die Abschluss-Präsentation als geführte Diskussion veranstaltet. So schaffen wir ein gemeinsames Verständnis, welche Möglichkeiten sich bieten, um die Potenziale im Service zu verbessern und welche Schritte dazu gegangen werden müssen.



Vorstellung der Analyse-Ergebnisse

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



Use-Case-Demo

- Microsoft Business Applications
- Power Platform



Offene Diskussion

- Ansatzpunkte
- Prioritäten
- Nächste Schritte

Hitachi Solutions Germany

📍 Tullnaustraße 20, 90402 Nürnberg

☎ +49 911-27788-0

✉ info@hitachi-solutions.de



Webseite



LinkedIn

