

**EquipmentCloud®****Workshop**

Die digitale Revolution im Service und After-Sales



Sind Sie bereit?

2-Tages-Workshop - Digitale Geschäftsmodelle im Service und After-Sales

Um mit dem digitalen Wandel Schritt halten zu können, ist es wichtig, nicht stehen zu bleiben. Insbesondere im Service- und After-Sales-Bereich stehen Unternehmen vor der Herausforderung, sich den neuen Anforderungen anzupassen und innovative Geschäftsmodelle zu entwickeln. Unser zweitägiger Workshop bietet Ihnen die einmalige Gelegenheit, Ihre Perspektive zu erweitern, um Equipment as a Service in naher Zukunft zu verwirklichen. Einer dieser strategischen Ansätze sind digitale Geschäftsmodelle. Wir zeigen Ihnen, wie Ihr Unternehmen mit Produkten und Dienstleistungen Werte und Umsätze schaffen kann, um Ihre Kunden zu begeistern, mit ihnen zu interagieren und sie langfristig zu binden.

Das erwartet Sie
im Workshop:

**1**

Analyse der Datenstrukturen:

- › **Bestandsaufnahme der Softwarelösungen:** Welche Softwarelösungen existieren bereits in Ihrem Unternehmen? Dieser Frage gehen wir strukturell auf den Grund. Gemeinsam identifizieren wir, welche vernetzten Systeme wirklich relevant sind, um fit für digitale Services zu sein.
- › **Betriebsdaten von Maschinen:** Verkaufte Maschinen liefern Betriebsdaten, die Aufschluss über die Maschinenleistung und die tägliche Nutzung durch den Kunden geben. Mit diesem Wissen können Produkte und Service gezielt verbessert und die Kundenzufriedenheit gesteigert werden.
- › **Kundengespräche:** Service-Hotlines und Service-Techniker stehen in direktem Kontakt mit den Kunden. Die Gespräche liefern wichtige Daten über die Kundenzufriedenheit, Probleme bei der Maschinenbedienung und über häufig gewartete oder ausgetauschte Teile.
- › **Bestelldaten von Ersatzteilen:** Informationen über Ersatzteilbestellungen können Aufschluss über die Attraktivität der Preisgestaltung geben und künftige Preiskalkulationen erleichtern. Wir nutzen diese Informationen, Ihre Ersatzteilstrategie zu optimieren und Kosten zu senken.

**2**

Potenzialanalyse:

- › **Bestandsaufnahme:** Welche Services bietet Ihr Unternehmen bereits an?
- › **Verständnis einräumen:** Welche Themen sind für Ihre Maschinennutzer relevant? Was bewegt sie?
- › **Perspektive erkennen:** Welchen Herausforderungen steht der Markt gegenüber und welche Herausforderungen haben Ihre Kunden?
- › **Zuhören und Verstehen:** Gewinnen Sie Einblicke in die Bedürfnisse und Anforderungen Ihrer Kunden. Entwickeln Sie maßgeschneiderte Serviceleistungen, die ihre Erwartungen übertreffen.
- › **Kreativ sein:** Entdecken Sie ungenutzte Potenziale und Möglichkeiten zur Diversifizierung Ihrer Service-Angebote. Dadurch können Sie neue Märkte erschließen und zusätzliche Umsatzströme generieren.
- › **Gemeinsame Wertschöpfung:** Digitale Zusammenarbeit ermöglicht allen Partnern, passgenau Ressourcen und Kompetenzen beizutragen, um gemeinsam Mehrwerte zu schaffen.

**3**

Risikoanalyse und Chancenanalyse:

- › **Fehlbestellungen:** Häufige Fehlbestellungen von Ersatzteilen können darauf hinweisen, dass das Ersatzteilgeschäft optimiert werden muss.
- › **Datenmissbrauch:** Um das Vertrauen Ihrer Kunden zu gewinnen und rechtliche Anforderungen zu erfüllen, müssen Sie sicherstellen, dass Ihre Daten sicher und ethisch verwendet werden.
- › **Change Prozess:** Wir planen den Übergang zu digitalen Geschäftsmodellen sorgfältig und definieren klare Metriken, um den Fortschritt zu messen und anzupassen.
- › **Marketing und Vertrieb:** Nutzen Sie die Erkenntnisse aus dem After-Sales-Bereich, um gezielte Werbebotschaften zu formulieren und Ihre Verkaufsstrategien kontinuierlich zu verbessern.
- › **Neue Services:** Basierend auf den gewonnenen Daten entwickeln wir innovative Services, die einen Mehrwert für Ihre Kunden bieten und Ihr Geschäftspotenzial weiter steigern.

Mit einem strategischem Konzept zum Erfolg für Ihr Unternehmen

Ein maßgeschneidertes Digitalisierungskonzept für den Service und After-Sales berücksichtigt die oben genannten Aspekte und geht auf die spezifischen Anforderungen Ihres Unternehmens ein. Wir erarbeiten gemeinsam ein Konzept, das Ihnen und Ihrem Team bzw. Unternehmen die Umsetzung digitaler Geschäftsmodelle im Service und After-Sales ermöglicht. **Legen Sie jetzt los!**