

# Wie sieht es bei Ihnen mit digitalen Services aus?

Kundenloyalität und Markenwert steigern in der digitalen Welt

## Neuen Herausforderungen begegnen!

Die Digitalisierung schreitet weiter voran und bestimmt in Zukunft immer mehr das Verhalten der Kund\*innen zu einer Marke oder eines Services. Dadurch werden Unternehmen gezwungen, ihre Geschäftsmodelle anzupassen und auf eine „neue“ Marktrealität zu reagieren. Interessant dabei ist, dass diese Veränderung von den Kund\*innen forciert wird. Längst ist man aus dem privaten Umfeld gewohnt, Services zu nutzen oder sie bei Nichtgefallen auch schnell wieder abzustellen. Um dies nicht im geschäftlichen Umfeld geschehen zu lassen, muss der Servicedienstleister ein Erlebnis schaffen, um Kund\*innen zu gewinnen und zu binden – über sämtliche Absatzkanäle hinweg. Service ist wichtiger denn je: In vielen Märkten dominieren Qualitäts-, und Markengleichheit. Die einzige Möglichkeit sich vom Wettbewerb abzugrenzen ist, ein ausgezeichneter Service. „Zufriedene Kund\*innen kaufen mehr und loyale Kund\*innen kaufen länger“!

## Der Mittelstand macht mit!

Im Gegensatz zu den großen Onlinehändlern, muss der Mittelstand seine Kund\*innen genauso betreuen, sodass Loyalität und Zufriedenheit gewährleistet sind. Auch wenn im Vergleich zu den Großen weniger Ressourcen zur Verfügung stehen, ist der Anspruch das „kundenfreundlichste“ Unternehmen zu sein ein mögliches Optimum. Die technischen Möglichkeiten stehen dem Mittelstand offen und so sind es am Anfang eher das Verständnis, die Prozesse und die Organisation, die sich an die neuen Veränderungen gewöhnen müssen.

## Die Kund\*innen in den Mittelpunkt rücken!

Ihre Kund\*innen von heute möchten als Individuum erkannt und behandelt werden. Die jeweils persönlichen Vorlieben zur Kommunikation und dem Kaufverhalten bilden dabei die Grundlage. Wer dies erkennt und berücksichtigt, kennt seine Zielgruppe aus dem FF.

## Ihre Vorteile der Serviceberatung durch die BTC AG



### Systeme

Wie integriert sind Ihre Systeme in die Serviceprozesse Ihres Unternehmens? Wie weit ist Ihre Automatisierung?



### 360°-Kundensicht

Wie hoch ist der Servicegrad und optimaler Kundenfokus in allen Wertschöpfungsprozessen?



### Omnichannel Services

Setzen Sie heute schon Self-Service-Portale, Telefon, E-Mail, Chatbots, Ticket & Case Management und Social Media ein, um Ihre Kund\*innen zu binden?



### Intelligente Industrie Technologien

Wer sich vor IoT, KI, Maschinellem Lernen, Robotergesteuerte Prozessautomatisierung (RPA) verschließt, wird das Servicegeschäft der Zukunft verpassen!



### Echtzeit-Analysen

Lernen Sie das Verhalten Ihrer Kund\*innen kennen und verbessern Sie Ihren Service. Rollenbasierte Echtzeit-Daten für vorausschauende Entscheidungen unterstützen Sie dabei!



### Intuitive Bedienbarkeit

App-basierte Oberflächen, Integration von Mobilgeräten, Online- und Offline-Funktionalität von Apps

# Machen Sie mit uns den Service-Check!

## 1 Test

Wir testen Ihren Service, neutral und mit Diskretion. Daraus gewinnen wir Erkenntnisse zum jetzigen Status Quo.

## 2 Ist

Wir betrachten Ihre Ist-Situation (Organisations-, und Stammdaten) und Ist-Prozesse zu allen Servicevorgängen in Ihrem Unternehmen und identifizieren Schwachstellen und Potentiale.

## 3 Soll

Sie erklären uns, was an Ihrem Service so einmalig ist und wo Sie Ihre Abgrenzung zum Wettbewerb sehen.

## 4 Ergebnis

Wir erstellen unter Berücksichtigung der Erkenntnisse eine Handlungsempfehlung und eine individuelle Roadmap für Ihr Unternehmen zum digitalen Service.

### Wir gehen dabei so vor:

Der Service-Check teilt sich in zwei Angebote auf. Das erste Angebot umfasst die Phase 1 und 2 mit dem Test und der Ist Betrachtung. Das zweite Angebot umfasst alle 4 Phasen: Test, Ist, Soll und Ergebnis.

### Darum Asset Management mit der BTC AG:

Die BTC berät ihre Kund\*innen schon seit mehr als 20 Jahren im Asset Management. Unsere Berater\*innen haben umfassende Erfahrungen in diesem Gebiet, den Branchen und den Softwarelösungen am Markt. Diese Kenntnisse haben wir bewiesen und bieten Ihnen auch eine Abdeckung von sogenannten „weißen Flecken“ in den Standardlösungen am Markt durch unsere BTC Maintenance Lösung.

Sie sind nun an einem Service-Check interessiert? Dann sprechen sie uns an. Gerne unterbreiten wir Ihnen ein individuelles Angebot.

### Darum Next Level Service mit uns!



**Branchenbezogenes Know-how**  
Industrie und Dienstleistungen, Energie, Öffentlicher Sektor



**Starke Teams für neue Services**  
Kompetente Beratung auf Augenhöhe



**Solution Thinking**  
Begeisterung für Technik und Trends, Prozessfokus, Digitale Transformation, Industrie 4.0



**Ganzheitliche SAP-Lösungen**  
End-to-End-Prozesse mit SAP, SAP S/4HANA, Cloud-basiert, On-Premise oder Hybrid: Dafür bieten wir Ihnen maßgeschneiderte Lösungen an.



**Individuelle Applikationen**  
BTC Maintenance Lösungen u.a. Multi Dispo Control, Optimierte Rückmeldung 2.0, Self-Service-Portal



**SAP-Gold Partner**  
SAP-Application & Systemmanagement, Beratung und Implementierung

## Über BTC

Die BTC Business Technology Consulting AG ist eines der führenden IT-Consulting-Unternehmen in Deutschland (Hauptsitz Oldenburg).

Das Dienstleistungsangebot reicht von der Prozessberatung über die Systemeinführung und -integration bis zum Applikations- und Systemmanagement. Branchenschwerpunkte liegen in den Bereichen Energie, Industrie und Dienstleister, Öffentlicher Sektor und Telekommunikation.



# BTC

**Ronny Harders**  
Sales Representative  
Tel. 0441 3612 2401  
Mobil 0174 9081730  
[Ronny.Harders@  
btc-ag.com](mailto:Ronny.Harders@btc-ag.com)

**BTC AG**  
Escherweg 5  
26121 Oldenburg  
Deutschland  
[www.btc-ag.com](http://www.btc-ag.com)