

Jederzeit und überall glückliche Kunden.

Keine Kompromisse – mit 360° Customer Excellence von NTT DATA

Kunden von heute sind anspruchsvoll. Sie erwarten von Unternehmen, dass es kinderleicht und ansprechend ist, ein Anliegen durchzuführen. Medienübergreifend, einfach und auf genau die Art und Weise, die ihnen zusagt. Sie erwarten stets freundlichen, wertschätzenden Service mit maßgeschneiderten Angeboten. Kunden von heute wollen also schlicht keine Kompromisse und keine Abstriche beim Kundenversprechen. Nur: Wie ist das machbar?

NTT DATA kennt Ihre Branche und die passenden Lösungen. So ist unser 360° Customer Excellence entstanden: Unsere Methode zur wirkungsvollen Optimierung der Kundeninteraktion durch u. a. mehrdimensionales Assessment, klare Maximen und standardisiertes Framework. Damit komplizierte, starre und überholte Prozesse endlich Schnee von gestern werden. Wie können Sie Ihre Kundenversprechen erfüllen, motiviertes Personal an der Kundenschnittstelle einsetzen und über attraktive Services punkten? Wir möchten Menschen begeistern – mit Lösungen und Flexibilität. Sind Sie dabei? Unsere 360° Customer Excellence wird sich signifikant für Sie auszahlen.

Glückliche Kunden bedeuten

Mehr Market Share

- Korrelation NPS-Zuwachs / Umsatz
- Höhere Conversion Rate

Steigende Loyalität

- Höherer Customer Lifetime Value
- Höhere Rebuy Rate

Niedrige operative Kosten

- Optimierungs-Einsparungen
- Geringere Fehlerquote

Unglückliche Kunden bedeuten

Schlechteres Image

- Schlechtere Reputation
- Potenzierung durch Social Media

Höhere Akquise-Kosten

- Größerer Werbe-Aufwand
- Niedrige Retention Rate

Höhere Personalfuktuation

- Weniger Zufriedenheit
- Weniger Unternehmensidentifikation

360° Customer Excellence – Unsere vier Maximen

- **Wir haben einen True-Client-First-Ansatz.** Wir gehen auf die wahren Kundenbedürfnisse und den echten Menschen hinter dem Kunden ein. Dank ungefilterter, detaillierter Analyse und psychologisch fundierter Methode. So beinhaltet unser initiales Assessment für Sie gleich vier Datenstürme, verschiedene Dimensionen und sowohl quantitative als auch qualitative Kriterien. Wir erarbeiten mit Ihnen gemeinsam Pain Points und Chancen bei der Kommunikation mit Kunden.
- **Wir entfachen das volle Potenzial.** Wir maximieren den Impact, indem wir uns auf definierte Schlüsselbereiche, zentrale Branchenfaktoren und Details konzentrieren, die den wirklichen Unterschied machen. Dabei können Sie auch von unseren erprobten branchenspezifischen Assets und Accelerators profitieren, die wir laufend weiterentwickeln. Wir kennen die Moments of Truth und die Customer Journey für maßgeschneiderte Angebote.
- **Wir erreichen maximales Alignment.** Wir garantieren größtmögliche Konsistenz und Recognition sowie exakte Abstimmung. Durch eine hohe Vernetzung und Multidisziplinarität mit einer crossfunktionalen Perspektive. Wir beraten Sie gerne mit unserer Expertise – zielgerichtet, individuell und nachhaltig. Dies stärkt nicht nur Ihre Marke, sondern sorgt dafür, dass Ihre Kunden Sie als äußerst vertrauenswürdig wahrnehmen.
- **Wir verwenden modernste Technologie.** Wir bieten globale, etablierte IT-Lösungen mit Cutting Edge-Faktor und höchste technische Expertise. Aufgrund langjähriger Erfahrung und zahlreicher Erfolgsstories von Adobe, AWS über Genesys, Microsoft Dynamics, Salesforce bis zu ServiceNow und Spitch. So sorgen wir dafür, dass Sie keine technologischen Entwicklungen verpassen, sondern immer an der Spitze mitspielen.

Unser zuverlässiger Kompass für das Wesentliche: Das 360° Customer Excellence Framework

Basierend auf dem, was Kunden von heute erwarten, haben wir das 360° Customer Excellence Framework entwickelt: Sechs Bereiche mit je acht Themen und somit 48 Hot Topics, auf die es wirklich ankommt



NTT DATA – Ihr kompetenter Partner

NTT DATA bündelt fundiertes technisches Know-how mit großer Expertise im Bereich Kundenzufriedenheit und breitem branchenspezifischem Wissen. Auf der Basis haben wir 360° Customer Excellence entwickelt, die wir mit Workshops, Beratung, Konzepten, Methoden und unserem fachlichen und technischen Know-how ausfüllen. Dafür spricht auch die Tatsache, dass wir 88 Prozent aller Fortune 100-Unternehmen zu unseren Kunden zählen dürfen. Wir sind die Nummer eins in Kundenzufriedenheit bei IT-Dienstleistungen (Whitelane Navisco-Studie). Egal, welche Business-Anforderung oder welcher Kunden-Pain-Point – Sie können sich darauf verlassen, dass wir stets die richtige Antwort für Sie haben.

Unser Angebot im Überblick:

Modulare Vorgehensweise für jede Situation.

- **360° Customer Excellence Assessment.** Wir führen unsere vierfache Situationsbestimmung durch (quantitativ / qualitativ / intern / extern) und ermitteln mit hoher Reliabilität die größten Pain Points Ihrer Kunden. Nach Analysen, Gesprächen und Kategorisierungen wenden wir das Framework-Mapping an und identifizieren schließlich die relevantesten Handlungsbereiche.
- **Quick & Big Wins.** Basierend auf unserem Assessment ermitteln wir Quick Wins mit hohem kurz- bis mittelfristigem Effekt und optimaler Berücksichtigung Ihrer Umstände und Erwartungen. Je nach vereinbartem Modul arbeiten wir Ihnen auch Big Wins aus, die über echtes transformatives Potential verfügen und mögliche Game-Changer darstellen.
- **Roadmapping und Umsetzung.** Bei Interesse an unseren Quick / Big Wins empfehlen wir Ihnen einen Fahrplan, der genau auf Ihre Strategie und Ziele ausgerichtet ist. Unsere anschließende Delivery reicht von Beratung / Konzeption über Implementierung / Workshops bis zu Transformation / Outsourcing. Vom Business bis zur IT begleiten wir Ihren Transformationsprozess.

Sie möchten jederzeit
und überall glückliche Kunden?
Kontaktieren Sie uns!



Über NTT DATA

NTT DATA – ein Teil der NTT Group – ist Trusted Global Innovator von Business- und IT-Lösungen mit Hauptsitz in Tokio. Wir unterstützen unsere Kunden bei ihrer Transformation durch Consulting, Branchenlösungen, Business Process Services, IT-Modernisierung und Managed Services. Mit NTT DATA können Kunden und die Gesellschaft im Allgemeinen selbstbewusst in die digitale Zukunft gehen. Wir setzen uns für den langfristigen Erfolg unserer Kunden ein und kombinieren globale Präsenz mit lokaler Kundenbetreuung in über 50 Ländern.

Weitere Informationen finden Sie auf ch.nttdata.com

Kontakt:

Pablo Rodriguez
Leading Consultant
NTT DATA DACH
pablo11.rodriguez@nttdata.com