

HOW TO CONNECT YOUR CUSTOMERS



DIE WELT DREHT SICH

**DER AFTER SALES
VERÄNDERT SICH**

EXPERT MEET UP
11. Oktober 2018

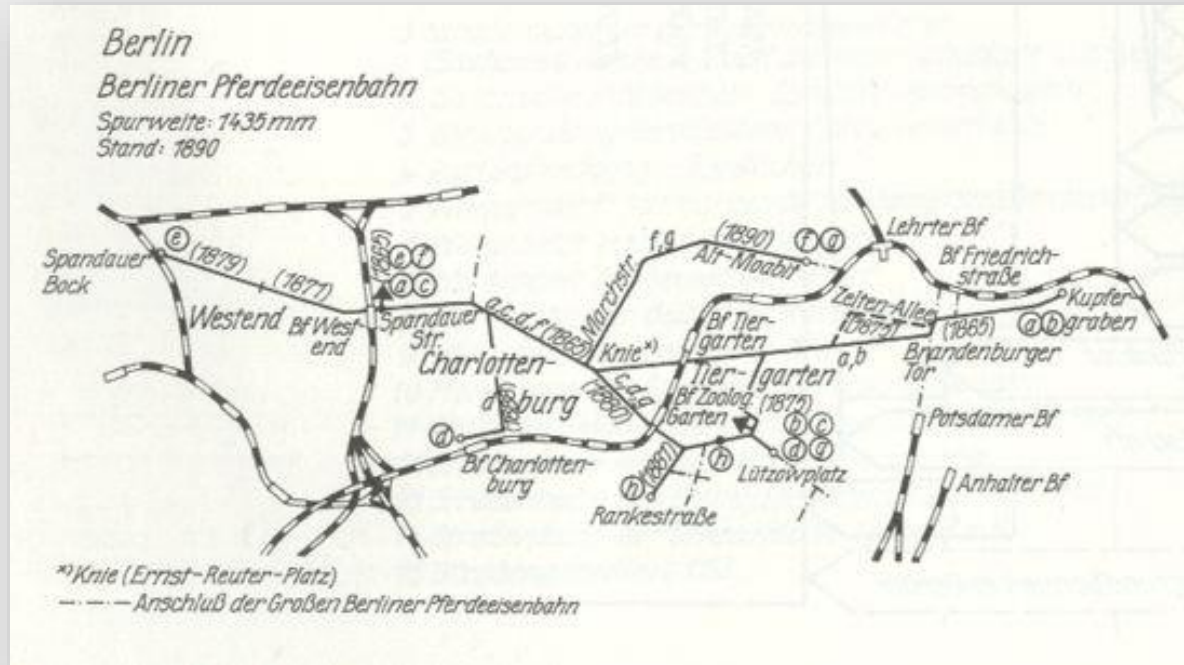
Arthur König, Online Consulting AG

Online Group

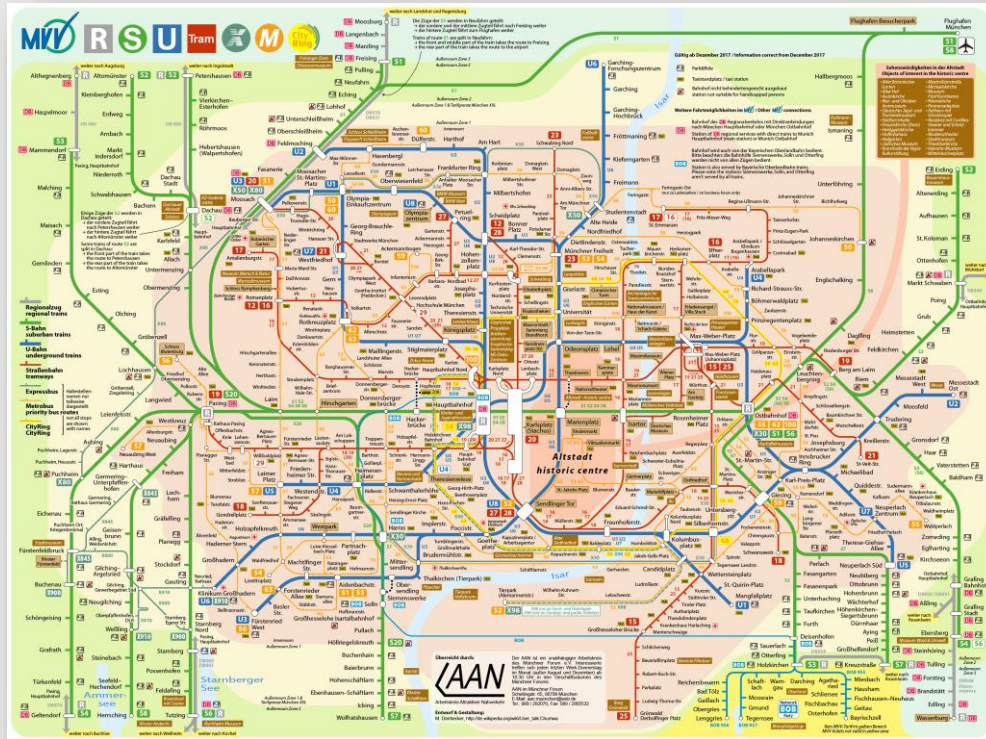
CH-Wil | PL-Wroclaw | D-Böblingen

info@online.ch, www.online.ch

Map «Pferdeeisenbahn Berlin», Stand: 1890



Map des «Münchner Verkehrs- und Tarifverbund», Stand: Gegenwart



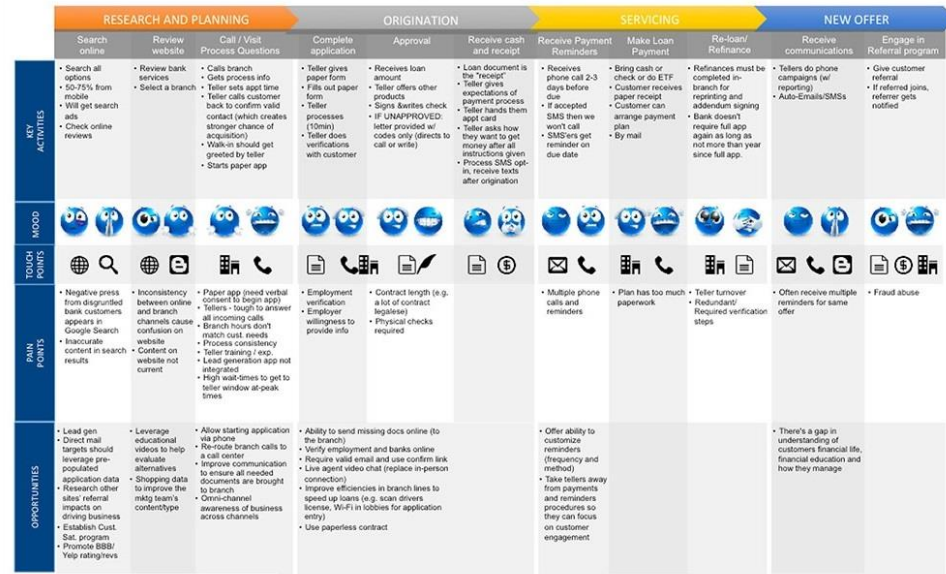
Gute Gesamtübersicht.

Doch was erwarten heutige Kunden darüber hinaus?

Map «Customer Journey, den Kunden besser verstehen», Stand: Heute



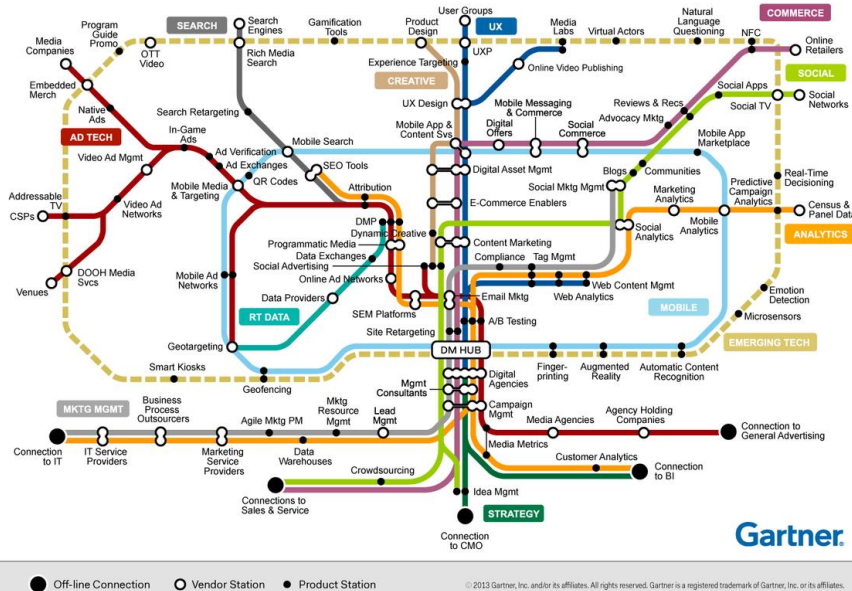
Customer Journey Map Example



«Transit Map»

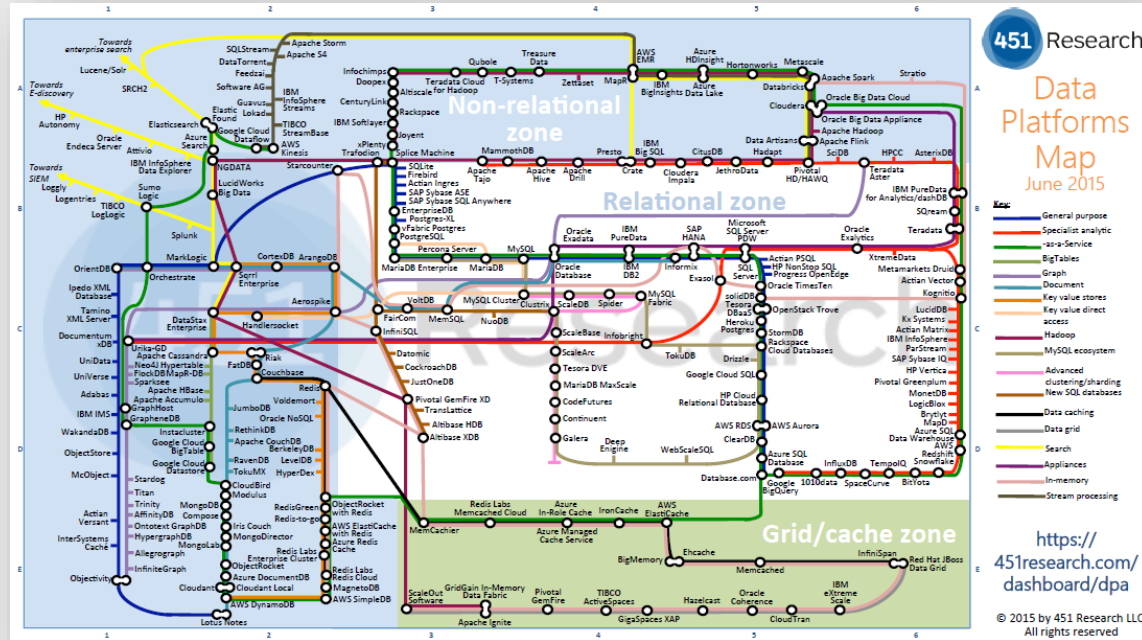
Gartner Digital Marketing Transit Map

The digital sphere is always evolving. Gartner for Marketing Leaders keeps the CMO and her team connected to the research, so they can keep the competition guessing. For more information: gartner.com/dmtransitmap



Im Anschluss könnte man nun eine Transit Map für jeden einzelnen Hauptprozess erstellen.

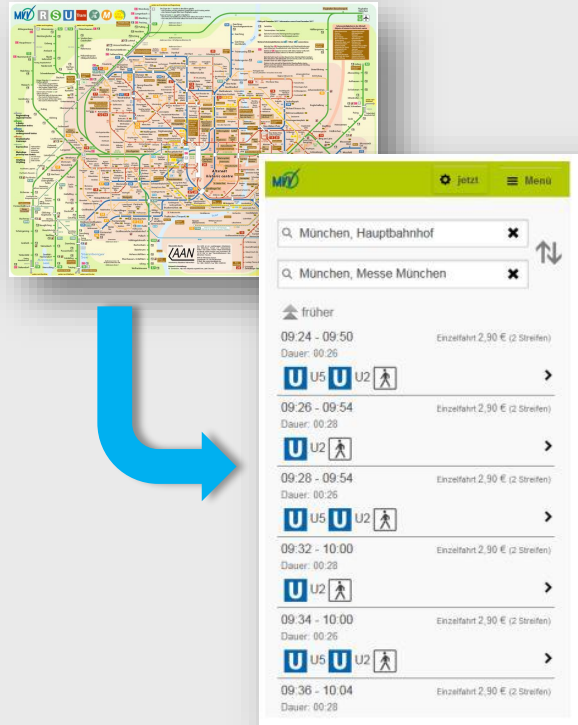
Last but not least – «Data Platforms Map, System Roadmap...»



Und wenn Sie nun alles sehr gewissenhaft und detailliert recherchiert und dokumentiert haben, dann gibt es Workshops mit Ihrer IT und Ihnen wird dann Einblick in deren Roadmaps gewährt.

Spätestens hier wird auch Ihnen klar, warum bestimmte Dinge jetzt einfach nicht gehen bzw. überhaupt nicht in die aktuelle IT-Strategie passen.

Von der Komplexität des Anbieters zur Leichtigkeit für seine Kunden



Dabei wollen Sie doch nur:

- Die Gesamt-Komplexität von den unterschiedlichen Zielgruppen fernhalten
- Informationen zu Dienstleistungen erweitern
- Komplexe Informationen darstellbar machen
- Nur das darstellen, was für die jeweilige Fragestellung Ihrer Kunden auch relevant ist
- Prozesse und Informationen zielgerecht nutzbar machen
- Ihre Kunden einbinden und Transparenz schaffen
- Das Back Office von einfachen und täglich wiederkehrenden Aufgaben und Anfragen entlasten

Die typischen Fragen die man sich irgendwann stellt

- Wie managen wir die ganzen Logins für die Anzahl benötigter Applikationen?
- Was für Backend Applikationen bauen wir gerade neu oder um (z.B. CRM...)?
- Woran schaffen wir sonst noch (IoT, Machine Learning, SAP für Töchter...)?
- Sind unsere Daten wirklich schon auf dem benötigten Qualitätsniveau?
- Wie bringen wir das dann alles zusammen, schaffen Akzeptanz und wo sind die Mehrwerte für unsere Kunden?
- Und was, wenn unsere Kunden das völlig anders sehen und gar nicht nutzen werden?

Alternative Wege

online

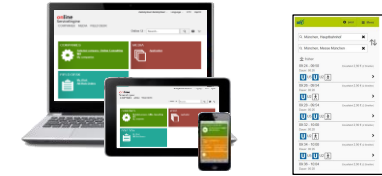


instead of prestige.

Ein schneller Weg um Ihre internen und externen Kunden in Ihre Prozesse zu integrieren

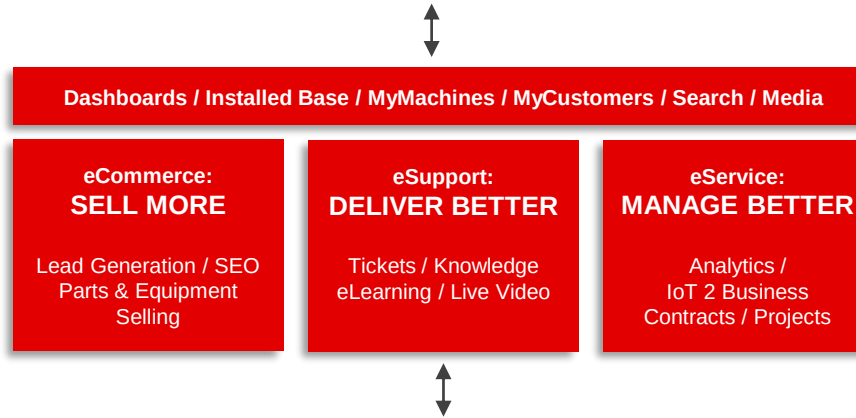
Imagine, you simply put a portal over your processes and systems **online**

**YOUR
BUSINESS**



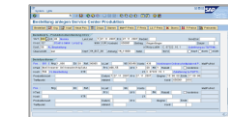
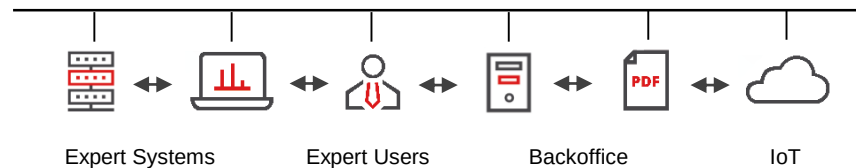
Comfort User

**YOUR
PORTAL**



**Wir digitalisieren
die Verkaufs- und
Serviceprozesse
erfolgreich und mit
Leidenschaft.**

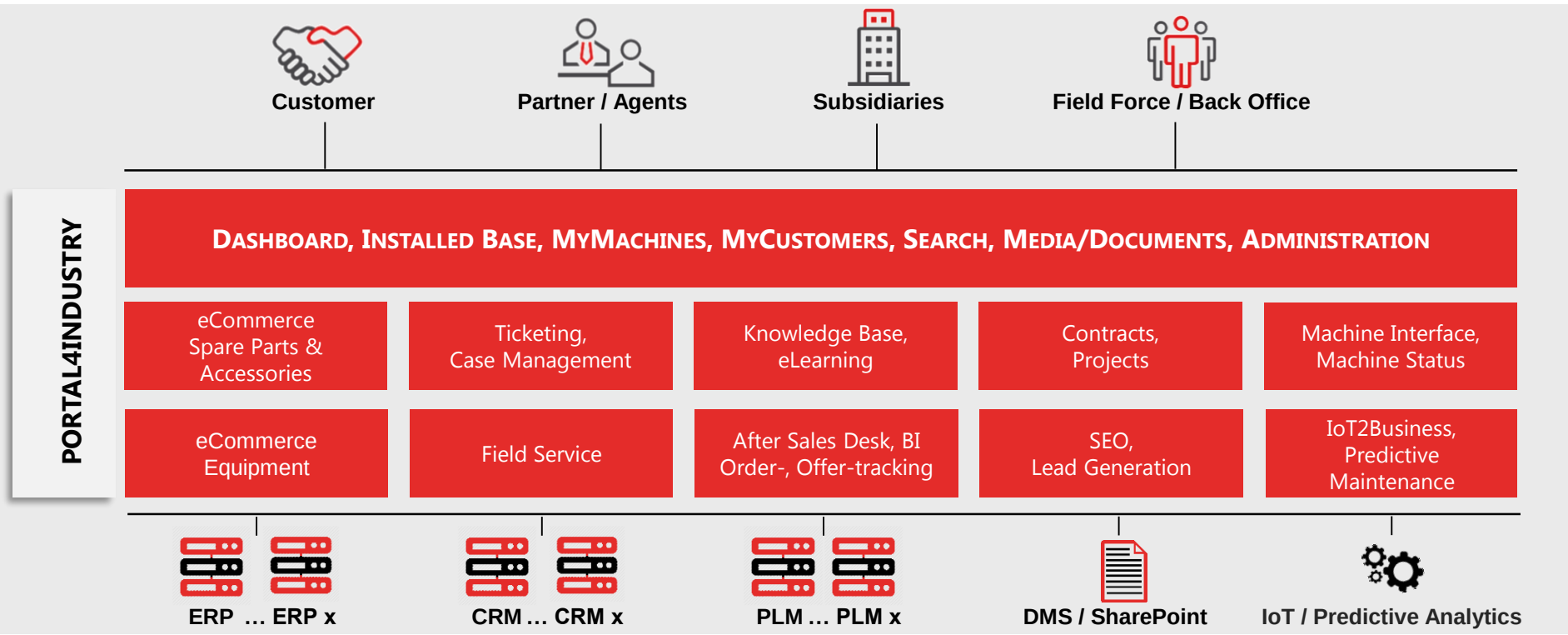
**YOUR
BACKEND**



Expert User



How to connect your customers to your business, Portal versus eShop



Beispiel Netstal

KraussMaffei
Group

KraussMaffei
KraussMaffei Berntorf
Netstal

Plastics 4.0: How intelligent machinery is optimizing production

Dr. Hans Ulrich Golz, KraussMaffei Technologies, 07.02.2017



Projektstart: Juni 2016
Intro K2016: Oktober 2016

KraussMaffei
Group

KraussMaffei
KraussMaffei Berntorf
Netstal

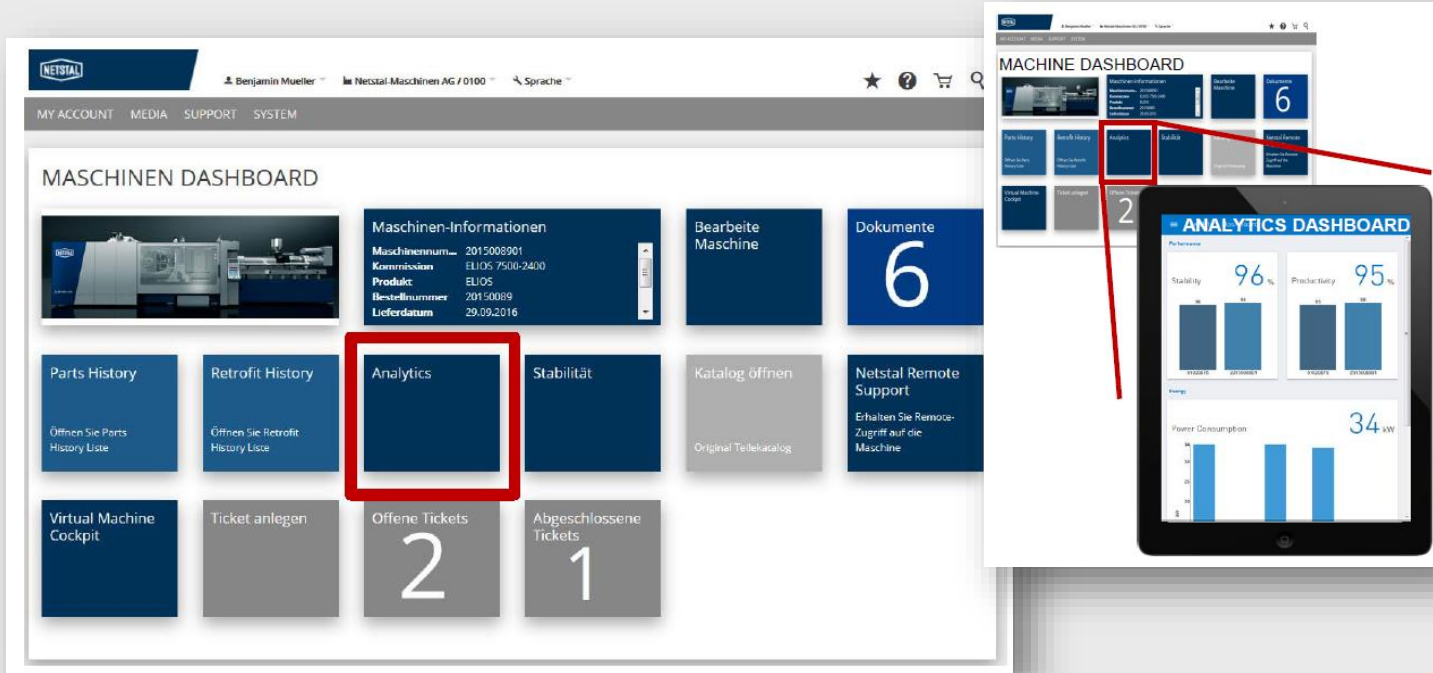


E-Service-Platform – Customer Dashboard

Bundling all customer data and service information

K-2016 (NK2016)

Firmendetails NK2016 Maurerstrasse 1 40474 / Düsseldorf Deutschland	Firmendetails bearbeiten Antrag zur Aktivierung	Kontakte Zugriff Kontakte	eCommerce Für die Unternehmensrechnung	Ihr Lieferant 0100 KraussMaffei AG Tschudensstrasse 1 8752 / Hattfeld Schweiz												
Ihre Ansprechpartner	Dokumente 4	Offene Tickets 2	Abgeschlossene Tickets 1	Maschinen: 3 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Maschinen...</th> <th>Kommission</th> <th>Produkt</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2015060901</td> <td>ELIOS 2500 2400</td> <td>ELIOS</td> </tr> <tr> <td>2015060901</td> <td>EL 5200 2900 PL</td> <td>Elon</td> </tr> <tr> <td>2015020701</td> <td>EL 2000-470PM</td> <td>Elon</td> </tr> </tbody> </table>	Maschinen...	Kommission	Produkt	2015060901	ELIOS 2500 2400	ELIOS	2015060901	EL 5200 2900 PL	Elon	2015020701	EL 2000-470PM	Elon
Maschinen...	Kommission	Produkt														
2015060901	ELIOS 2500 2400	ELIOS														
2015060901	EL 5200 2900 PL	Elon														
2015020701	EL 2000-470PM	Elon														
Ändern von Maschinendaten																



Wie lange wird es noch dauern, bis die Maschine jenes Bauteil, von dem sie weiss, dass es in 6 Wochen ausfallen wird, selbständig in den Warenkorb legt?

How To Connect Your Customers



Modularer Aufbau

- Verknüpfung von Business Prozessen
- Start mit höchstem Nutzen, weiterer Ausbau in Phasen
- Weniger Komplexität, kleinere Invests, geringeres Risiko



Agiles Vorgehen

- Fit/Gap zwischen Portal-Standard und Ihren Prozessen
- Time To Solution, Zwischenstände sichtbar
- Best Practice



Time To Market

- Schnelles und qualitativ gutes GoLive
- Start-Szenarien nach Region, Produkt, Markt, Funktion...
- Ihre Kunden einbinden und die **Roadmap** kommunizieren

Lust auf mehr?

Wenn Sie nun wissen wollen

- was Online Consulting macht
- wer wir eigentlich sind
- was das Portal4Industry ist
- und wie wir das alles umsetzen

dann darf ich Sie herzlich in
meiner «kleinen Ecke»
willkommen heissen.



BERNINA
made to create

komax WIRE

oerlikon

Jakob Müller AG
Systeme und Lösungen für Band
und Schmaltextilien



SAURER.

Krauss Maffei

Arthur König
Business Consultant
Online Consulting AG
arthur.koenig@online.ch

Microsoft Partner

Gold Application Development
Gold Collaboration and Content