

# Projektbeispiel

## Digitalisierung Kundenservice

### Informationen zum Kunden

- + Brand- Owner: Workwear
- + Umsatz: > 50 m€
- + Mitarbeiter: < 500

### Informationen zum Projekt

- + Laufzeit: 2 Monate
- + Projektteam: 9 Personen
- + GCS-Beraterteam: 2 Personen

### Projektauftrag

- + Analyse der Ist- Prozesse und Strukturen
- + Ausbreitung von Optimierungsansätze im Bereich Kundenservice mit Schwerpunkt Digitalisierung

### Ergebnisse

- + Fit-/ Gap-Check aller Prozesse mit Ausarbeitung Potentiale im Schwerpunkt Digitalisierung
- + Evaluierung passende Software-Lösungen mit Ausarbeitung Kosten- und Entscheidungsgrundlagen
- + Lösungsansätze für strukturelle und organisatorische Gaps mit Fokus auf QuickWins

### Ansprechpartner

Angelina Schock  
[schock@gcs-consulting.de](mailto:schock@gcs-consulting.de)  
Managing Partner

### Projektbeschreibung:

In diesem Projekt haben wir einem Brand-Owner im Bereich Workwear dabei unterstützt die Prozesse, Strukturen und den Systemeinsatz im Bereich des Kundenservices auf den Prüfstand zu stellen.

Im ersten Schritt wurden mit dem Fachbereich die eigenen Prozesse evaluiert und strukturiert. Mit Hilfe der Anwendung der Fit/Gap Analyse wurden unterschiedliche Gaps in den Strukturen und Abläufen sichtbar. Anschließend wurden die Gaps mit Hilfe des Projektteams in Ihre Potentiale generell und für Digitalisierung eingestuft und in Module eingeteilt. Zusammen wurden Lösungs- und Optimierungsansätze erarbeitet, die dann als Entscheidungsvorlagen inkl. Kostenindikationen für Partner und eventuell in Einsatz kommende Systeme dienen. Zusätzlich wurden Handlungsempfehlungen für QuickWins mit Hilfe des Projektteams ausgearbeitet. Die Digitalisierung der Prozesse im Kundenservice wurde voran gebracht und mit passenden Software- und Digital-Service-Ansätzen für die Zukunft aufgestellt.