



Vorreiter der Digitalen Transformation

Die Digitalisierung hat es möglich gemacht, dass Kunden heute auf unterschiedlichsten Wegen Unternehmen finden und mit ihnen interagieren können. Neue Kanäle und Technologien haben Kundenverhalten und -präferenzen komplett verändert. Im Ergebnis heißt das: Unternehmen erreichen ihre Kunden über digitale Kanäle wie das Internet, Mobilfunk, soziale Medien und E-Mail und können sie so mit Marketingbotschaften ansprechen, verkaufen und Service anbieten. Immer mehr Kunden wünschen sich digitale Kanäle, und die digitale Innovation gewinnt zunehmend an Geschwindigkeit, was für digitale Disruption sorgt. Für Wachstum und Nachhaltigkeit Ihres Unternehmens ist es deshalb entscheidend, in die Welt des digitalen, kundenfokussierten Geschäfts einzutreten.

Capita Europe hat ein branchenführendes Eco-System aus Kompetenzen geschaffen, die „transaktionale“ Geschäftsmodelle durch „digitale Transformation“ anreichern. Daraus ist die Digital Experience Enabling Platform (DEEP) entstanden. Diese Plattform ermöglicht eine digitale Unternehmensführung mittels innovativer Kerntechnologien, die von unseren Beratern mit ihrer umfassenden Erfahrung im Bereich digitale Transformation implementiert werden. DEEP zeigt neue Horizonte für die digitale Transformation auf. Im Zentrum steht nicht mehr das traditionelle Modell mit Mitarbeitern, Prozessen und Technologie, sondern die Customer Experience, digital unterstützte Mitarbeiter, das DEEP-Leistungsportfolio und die Gestaltung besserer Geschäftsergebnisse.

Mithilfe bewährter digitaler Methodiken haben wir „Digital as a Service“ geschaffen – ein Eco-System, das mehrwertorientierte Kunden-Insights in unsere bewährten digitalen Methoden und Prinzipien integriert. So entsteht ein tiefes Verständnis über die Kundenerlebnisse.



Das DEEP-Leistungsportfolio

Unsere DEEP – Plattform ermöglicht es unsere Kunden, abhängig vom jeweiligen Digitalisierungsgrad, individuell auf ihrem Weg zum gewünschten digitalen Zielpunkt zu begleiten.

Geringer Digitalisierungsgrad

DEEP unterstützt Sie dabei, die Zukunft Ihres Unternehmens zu verstehen und Ihre digitale Vision durch Kunden-Insights zu entwerfen und umzusetzen. Dabei werden innovative Technologien eingesetzt, die das Kundenerlebnis verbessern, eine Kanalumstellung ermöglichen und die Servicekosten senken.

Mittlerer Digitalisierungsgrad

DEEP steigert Ihre digitale Reife und ermöglicht die Implementierung digitaler Führung und Innovation, durch die Verknüpfung mit Partnern und der Gestaltung Ihrer digitalen Strategie im Hinblick auf das Kundenverhalten. Gleichzeitig meistern Sie Technologien und schaffen bessere Geschäftsergebnisse.

Hoher Digitalisierungsgrad

DEEP fördert die Akzeptanz digitaler Lösungen bis hin zu fortschrittlichen Omnichannel-Ansätzen durch integrierte Automatisierung. So entsteht aktives Marketing und die Möglichkeit der agilen Bereitstellung reibungsloser Geschäftsdienstleistungen. Dabei nutzen wir zukunftsgerichtete Innovationen, um Ihre digitalen Ambitionen zu verwirklichen.



Die digital unterstützte Arbeitskraft

Die Mitarbeitenden der Zukunft nutzen digitale Dienste, Ressourcen und Technologien, um ihre Arbeitsmethodik zu verbessern. Dabei kommen beispielsweise Dienste wie fortschrittliche Prozessautomatisierung durch Robotik zum Einsatz. Diese ersetzen hierbei keine Arbeitskräfte, sondern befreien sie von repetitiven Aufgaben, sodass die Mitarbeitenden sich auf komplexe Kundenanfragen konzentrieren können. Das steigert die Kundenzufriedenheit und ermöglicht Wachstum.

Der digital unterstützte Mitarbeiter arbeitet effektiver, optimierter und technologiegestützt. Das führt zu einem Produktivitätssprung, da Technologien im Unternehmen kombiniert werden um reibungslose Dienstleistungen zu schaffen, die Komplexität zu verringern, Arbeitsabläufe zu automatisieren, das Kundenerlebnis zu verbessern und die Kosten mithilfe künstlicher Intelligenz zu senken.

Simpler

Smarter

Faster

Marktforschungen aus dem Jahr 2020 zeigen, dass wir beim Einsatz digital unterstützter Arbeitskräfte in Unternehmen weltweit gerade erst am Anfang stehen. Experten* erwarten, dass sich der Anteil in den nächsten zwei Jahren um 50 % steigern wird. In der Folge werden Arbeitskräfte vermehrt effektiv in ihrer Arbeit unterstützt.