

Qualitätssteigerung Aftersales Hausgerätehersteller

Ausgangssituation

Ein international agierender Haushaltsgerätehersteller ist in Deutschland mit **sehr renommierten Marken** aktiv tätig. Die deutsche telefonische Kundenbetreuung wird von **einem Customer Care Dienstleister** im europäischen Ausland übernommen. Systemauswertungen zeigten, dass sich Kunden bei der Beauftragung eines Technikereinsatzes für die Reparatur in der Mehrzahl für eine Option entschieden, die **weder für die Kunden noch das Unternehmen zuträglich** ist. Die bisher durch den Dienstleister vorgenommenen Auswertungen sind für den Hersteller nicht aussagekräftig bzw. nicht nachvollziehbar genug um damit Verbesserungen im Kundenservice oder den Prozessen zu erarbeiten.

Zielsetzung

Durch die systematische Analyse von aufgezeichneten Gesprächen soll AC Süppmayer herausfinden welche **Optimierungspotenziale bei den Kundenberater*innen** vorliegen um die Kundenberatung inhaltlich hinsichtlich der Reparaturoptionen zu verbessern. Die ermittelten Verbesserungspotenziale sollen dem eingesetzten Dienstleister bekannt gemacht und möglichst schnell zur Steigerung der gewünschten Ergebnisse führen. Außerdem soll **Prozessoptimierungen ermittelt** werden um die Customer Journey zu

Umsetzung

Anhand eines abgestimmten Bewertungsbogens, welcher an die Kriterien der bereits bestehenden Auswertungen des Dienstleisters angepasst wurden, wurden die Gespräche im Einzelnen auf **kommunikative Skills und fachliche Aspekte** geprüft. Die Bewertungen werden dem Hersteller, wahlweise auch dem Dienstleister und sogar den Agenten im **Online-Qualitätsmanagement Tool** von AC Süppmayer „Sales & Service Excellence“ zur Verfügung gestellt. Anhand der Ergebnisse kann der Versandhändler in **Echtzeit** die Entwicklung der Qualität der Dienstleister sowie die **Stärken und Optimierungspotenziale** einsehen.

Ergebnis & lessons learned

Ergebnisse der strukturierten Analysen zeigten zügig **die Gründe der Kunden** für die Wahl bestimmter Reparaturverfahren. Die qualitativen Ergebnisse bei den Mitarbeiter*innen waren **mit einem Score von ca. 70% dringend zu verbessern**. In der Bewertung der Fachlichkeit schlossen die **Mitarbeiter nur mit 60%** ab. Durch den Zugang zum Onlinetool für Auftraggeber, Management des Dienstleisters, Trainer und Mitarbeiter konnten diese Ergebnisse **bereits deutlich gesteigert werden**. Die Messungen werden weiter fortgeführt, um die Ergebnisse zu stabilisieren. Künftig ist der Einsatz unserer **künstlichen Intelligenz** bereits diskutiert. Damit können mehr Telefonate analysiert werden. Diese zeigen auffällige Mitarbeiter*innen, die dann seitens der Trainer noch besser unterstützt werden können.