

Case Study

Qualitätssteigerung Kundenservice Verlag

Ausgangssituation

Ein in Deutschland führender Full-Service-Dienstleister für den Vertrieb von Magazine und digitalen Produkten möchte seinen Kunden ein nachhaltiges Customer Relationship Management, digitale Vertriebswege, ein umfassendes Einzelhandelsnetzwerk, effizienter Außendienst, sowie exzellenter Kundenservice bieten.

Zielsetzung

Der Dienstleister möchte durch regelmäßige Überprüfung und Optimierung der Service-Qualität mit Hilfe von AC Süppmayer eine optimale Qualitätssicherung des Kundenservice über die verschiedenen Kontaktwege erreichen. Wichtig sind hier auch die individuellen Anforderungen der verschiedenen Magazine/Mandanten zu berücksichtigen.

Umsetzung

In einem gemeinsamen Workshop erarbeitete der Dienstleister und das Team von AC Süppmayer die Grundlagen der Projektplanung. Insbesondere die Scorecard, mit den zu bewertenden Kriterien wurden erarbeitet, detailliert abgestimmt und im Nachgang in regelmäßigen Abständen kalibriert. Im weiteren Projektverlauf wurde an diesen Grundlagen je nach Bedarf oder Situation Änderungen vorgenommen und individuelle Lösungen mit dem Team von AC Süppmayer entwickelt. Das Auswertungstool „Sales & Service Excellence“ von AC Süppmayer wurde so aufgebaut, dass die benötigten Auswertungen effizient und einfach durch den Dienstleister abgerufen werden können. In wiederkehrenden Reviews werden Auffälligkeiten, Benchmarkerkennnisse uvm. durch AC Süppmayer angesprochen und nach Bedarf im Projekt integriert.

Ergebnis & lessons learned

Bereits seit 2019 werden die Messungen zur Steuerung der Dienstleister zentral eingesetzt. Durch die stetige Überprüfung wurden bereits mehrere umsatzvernichtende Themen erkannt und korrigiert. Auch die Kundenansprache wurde in vielen Bereichen so angepasst, dass die Kundenzufriedenheit und die Erstlösungsquote deutlich erhöht wurde. In Projektzyklen werden die Messkriterien so angepasst, dass Stärken und Schwächen noch deutlicher erkennbar sind. Bereits nach 6 Monaten wurde hierdurch eine Qualitätssteigerung von fast 10%-Punkten erreicht. In der schriftlichen Kundenansprache wurden durch die Überarbeitung erster Textbausteine bereits sehr gute Qualitätswerte erreicht. Die Retentionquoten konnten deutlich gesteigert und die unnötigen Servicekosten gesenkt werden.

Im Laufe der Projektlaufzeit hat sich auch gezeigt, dass die Projektorganisation, als auch die Abstimmung der Bewertungsinhalte nicht ausreichend kalibriert war. Durch ein intensives gemeinsames Review wurden diese Themen aufgegriffen und gemeinsame Lösungen sehr erfolgreich umgesetzt.