

Qualitätssteigerung Kundenservice Nahrungsmittelhersteller

Ausgangssituation

Einer der weltweit größten Nahrungsmittelhersteller beschäftigt in Deutschland mehr als 10.000 Mitarbeiter:innen und ist am Markt mit **über 2000 Marken** vertreten. Im eigenen Servicecenter werden **Endkundenanfragen Presales, Aftersales und Reklamationen über diverse Kanäle** bearbeitet. Der Nahrungsmittelhersteller beschäftigt **ein eigenes Qualitätsteam** für den Kundenservice.

Zielsetzung

Der Kundenservice wird als **DER Kontaktpunkt zwischen den Marken und den Verbrauchern** gesehen und muss als Markenrepräsentant **qualitativ hochwertig** abgebildet werden. Aus diesem Grund ist der Nahrungsmittelhersteller auf der Suche nach einer Software für die Qualitätssteigerung im Kundenservice. Die Software soll die **Messung der verschiedenen Kundenkontaktpunkte** ermöglichen und durch einen Zugriff der Mitarbeitenden und Trainern eine **schnelle qualitative Unterstützung** darstellen.

Umsetzung

Durch die Nutzung der Software ist der Nahrungsmittelhersteller in der Lage, bestehende Kundenfälle live oder im Nachgang zu bewerten. Interne Mitarbeiter, als auch Mitarbeiter aus den Servicecenter die bereits die Expertise aller Anforderungen besitzen, können so einzelne **Fachbereiche, Mitarbeiter und Themen bewerten**. Die Auswertung aller Bewertungen erfolgt zentral über die Auswertungssoftware „Sales & Service Excellence“ von AC Süppmayer. Hier werden transparent die Ergebnisse **fortlaufend und benutzerdefiniert bereitgestellt**. Je nach Bedarf oder Situation werden Änderungen an den Bewertungen oder Abläufen vorgenommen und **individuelle Lösungen mit dem AC Team** entwickelt.

Ergebnis & lessons learned

Durch die permanente Messung der Kundenservicekontakte **werden Defizite schnell erkannt** und eine Gegensteuerung kann umgehend erfolgen. **Problemfelder werden so sehr effizient gelöst**. Servicepartner und Mitarbeiter haben jederzeit transparenten Zugriff auf alle Ergebnisse. **Die Akzeptanz dieser Ergebnisbereitstellung hat dadurch einen hohen positiven Wert erreicht**. Eine schnelle qualitative Verbesserung ist so möglich