

■ Enge Partnerschaft für exzellenten Service ■

Mit Customer-Care-Profis zum Kundenchampion



Für die Jury des Wettbewerbs um die Auszeichnung zu Deutschlands Kundenchampion 2015 war

die Entscheidung klar: Sie setzten den MultiChannel-Versandhändler HSE24 bei den Unternehmen mit 500 bis 4.999 Mitarbeitern auf Platz 1 - noch vor so renommierten Mitkonkurrenten wie Apple Deutschland und Solarworld. Die Begründung: „HSE24 lässt in vielen Bereichen die Konkurrenz hinter sich. Kein anderes Unternehmen im Wettbewerb hat Kunden mit einer derart emotionalen Bindung und hohen Zufriedenheit. Bei HSE24 stimmt das Gesamtkonzept, von der Logistik bis zum Auftreten der Mitarbeiter werden überall Spitzenwerte verzeichnet.“ Für Professor Dr. Gregor Daschner, Vorsitzender des Initiatorenkreises von Deutschlands Kundenchampions, steht fest: „Das Unternehmen begeistert seine Kunden an allen Touchpoints.“

Vicky Giourga, Senior Vice President Customer Services von HSE24, sieht in der Auszeichnung für „herausragende Kundenbeziehungen“ eine Bestätigung der Servicestrategie des Homeshopping-Anbieters: „Wir stellen unsere Kunden und ihre Anforderungen konsequent in den Mittelpunkt. Wir wollen ihnen auf allen Kommunikationsplattformen ein einzigartiges Shopingerlebnis mit dem bestmöglichen Service bieten.“ Um die angestrebte hohe Servicequalität zu erreichen, setzt HSE24 in der Kundenbetreuung gezielt auf ein differenziertes Multi-Sourcing Konzept. Neben anderen Servicedienstleistern bearbeitet walter services einen signifikant hohen Anteil des HSE24 Service-Volumens.

Vicky Giourga: „Mit walter services verbindet uns die Überzeugung, dass gezielte Investitionen in die Serviceleistungen einen unmittelbaren Einfluss auf den unternehmerischen Erfolg haben.“

Erfahrene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, leistungsstarke Technik

HSE24 verzeichnet täglich im Durchschnitt rund 40.000 Kundenanrufe. Um diese Kundenanfragen ohne Verzögerungen und zur möglichst optimalen Zufriedenheit der Anrufer zu beantworten, hat walter services für das Homeshopping-Unternehmen eine maßgeschneiderte Lösung realisiert. Auf der Basis hochmoderner und leistungsstarker Informations- und Kommunikationstechnik leitet der Serviceanbieter die Anrufe der HSE24 Kunden an unterschiedliche Standorte in ganz Deutschland. Entscheidendes Auswahlkriterium für das flexible Routing: Der jeweilige Kunde soll mit dem Berater sprechen, der seine spezielle Fragestellung

am besten beantworten kann. „Wir gewährleisten mit einem umfassenden Schulungskonzept, dass unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über die erforderlichen Skills verfügen“, erläutert Meinolf Brauer, CEO der walter services group. „Und mit einer professionellen Einsatzplanung sorgen wir dafür, dass wir unserem Kunden HSE24 diese Skills jederzeit und gerade auch in Peak Situationen zur Verfügung stellen können.“

Ein besonderer Baustein der Servicelösung von walter services ist das Work-at-home-Konzept der homechannel24. Bei einem erhöhten Anrufaufkommen – etwa im Rahmen spezieller Verkaufsaktionen – bindet walter services Mitarbeiter zu Hause in das Service-Netzwerk ein. Die Berater erhalten dann per SMS eine Anfrage und stehen so auch kurzfristig für die telefonische Kundenbetreuung bereit. Brauer: „Wir bieten HSE24 auf diese Weise eine ausgeprägte Flexibilität im Customer Service, wie sie gerade im Versandhandel unverzichtbar ist. Für den Auftraggeber ist das ebenso eine Win-Situation wie für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und für walter services.“

Priorität für Datenschutz und Datensicherheit

HSE24 Managerin Giourga verweist auf einen weiteren zentralen Aspekt der Zusammenarbeit mit walter services: „Für uns und unsere Kunden hat der verantwortungsvolle Umgang mit sensiblen Daten oberste Priorität, denn das ist die Basis für eine vertrauensvolle Kundenbeziehung.“ In Sachen Datenschutz und Datensicherheit setzt walter services höchste Standards um, wie CEO Brauer hervorhebt: „Wir garantieren diese Standards nicht nur über unsere technischen Plattformen. Wir haben auch mit detaillierten Compliance-Regelungen in unserem Unternehmen klare Rahmenbedingungen geschaffen, mit denen wir Datenschutz, Datensicherheit und verantwortungsvolles Handeln gewährleisten.“ Ein zertifizierter Compliance-Officer – einer von nur wenigen in deutschen Firmen überhaupt – sorgt bei walter services dafür, dass die Compliance-Regeln in der betrieblichen Praxis eingehalten werden.

Aus Sicht von Vicky Giourga ist die Partnerschaft mit walter services eine Erfolgsgeschichte: „Das beweist nicht nur die Auszeichnung zum Kundenchampion, das bestätigen vor allem die Reaktionen unserer Kunden auf unsere erreichte Servicequalität.“ Meinolf Brauer: „Natürlich ist es für uns ein Gewinn, wenn unsere Kunden beim Servicelevel Preise erhalten. Aber es ist vor allem ein Gewinn, wenn wir mit unseren Dienstleistungen im Customer Service dazu beitragen, dass ein Unternehmen wie HSE24 eine solche Spitzenposition im Markt erreicht.“