



Logistik- & Transportunternehmen in der Qualitätsoffensive

Die deutsche Bahnindustrie steht durch den Liberalisierungs- und Deregulierungskurs innerhalb der Europäischen Union einer deutlich steigenden Wettbewerbsdynamik gegenüber. Neugründungen und ausländische Konkurrenten greifen die ehemaligen Staatsbahnen vermehrt auf ihren Heimatmärkten an. Dazu legen die Fahrgäste mehr Wert auf Ausstattung, Komfort, Informations- und Servicequalität.

Kunde

- Transport- und Logistikunternehmen

Ausgangssituation

- Hohes Aufkommen schriftlicher und telefonischer Anfragen
- Hoher Aufwand durch manuelle Bearbeitung
- Hoher Anspruch an Servicequalität

Rolle von legodo

- Hersteller und Lieferant der Software
- Durchführung der Schulungen

Nutzen

- Individuelle Reaktionen auf Kunden und Anbindung verschiedener Ausgabekanäle sorgen für höhere Servicequalität
- Pflege der Dokumente und Vorlagen im Fachbereich entlastet interne IT
- Automatisierte Prozesse mindern Reaktionszeiten bei Anfragen und senken Kosten pro Fall



Branchenportrait

Durch die eingeleiteten Privatisierungs- und Liberalisierungsprozesse auf dem traditionellen Bahnmarkt verändern sich die Wettbewerbsbedingungen gravierend. Der zunehmende Wettbewerb wird von den Kunden an die Bahnindustrie weitergegeben.

Herausforderung

Dies ist einer der Gründe dafür, dass Deutschlands führender Dienstleister für den öffentlichen Personenverkehr seine Qualitätsoffensive auf die Kundenkommunikation mit legodo ausweitet.

Denn die über 5 Millionen Fahrgäste täglich sind Kunden und somit Anspruchsträger des Dienstleisters. Mitarbeiter im Kundenservice erstellen täglich bis zu 12.000 Serviceschreiben, um die individuelle Wünsche, Erwartungen, Vorschläge, Beschwerden und Probleme zu lösen. Eine vollständig manuelle Bearbeitung jeder einzelnen Anfrage ist dabei nicht mehr denkbar.

Ein Team von mehr als 600 Mitarbeitern wurde deshalb mit der legodo Software ausgestattet. Die Lösung bietet:

1. Erstellung und Verwaltung von CI- konformen Texten durch zentrale Redaktion
2. Vorschlagsvarianten von Schreiben für Agenten auf Basis von Klassifizierung
3. Individualdruck über zentrale Systeme

Highlights & Mehrwerte

Die legodo Lösung erlaubt es, Vorlagen, Texte und Bildmaterial zentral zu verwalten und automatisiert zu individuellen Anschreiben im Kundenservice zu kombinieren.

Bei der Bearbeitung der Anfragen greifen die Agenten mit legodo auf alle Kundendaten aus dem Customer Relationship Management (CRM) des Dienstleisters zu.

Die Vorteile der Lösung sind somit vielfältig:

1. Durchgängige Prozesse mindern Reaktionszeiten und senken die Kosten pro Anfrage
2. Pflege der Dokumente und Vorlagen im Fachbereich entlastet komplexe Vorlagenerstellung in der IT
3. Effiziente Dokumentkomposition mit allen vordefinierten, passenden Elementen und Daten aus dem CRM-System
4. Individuelle Reaktionen auf Anfragen und Anbindung an verschiedene Ausgabekanäle erlauben eine persönlichere Ansprache
5. Quantitative und qualitative Steuerung der Kommunikation

Mit der Softwarelösung von legodo erstellen mehr als 600 Mitarbeiter des marktführenden Servicedienstleisters heute mehr als 2,5 Millionen Kundenschriften pro Jahr.