



Goodyear Dunlop Tires Germany GmbH

Die Goodyear Dunlop Tires Germany GmbH ist Teil eines europäischen Joint Ventures, in dem die Reifenaktivitäten des amerikanischen Goodyear-Konzerns und der japanischen Sumitomo-Gruppe zusammengefasst sind. Das Unternehmen gehört zu den größten Reifenherstellern der Welt. In Deutschland stellen rund 7.500 Mitarbeiter an sechs Produktionsstätten Reifen für nahezu alle Anwendungsbereiche her. Fünf markenspezifische Verkaufsgesellschaften vertreiben die Produkte des Unternehmens in einem von hohem Wettbewerbsdruck gekennzeichneten Markt. Eine kunden- und prozessorientierte Organisationsstruktur, die die Etablierung echter Wertschöpfungspartnerschaften mit den Kunden zum Ziel hat, ist in diesem Zusammenhang ein wichtiger Schlüssel zum Erfolg.

„Ausschlaggebend für den Einsatz von Click2Coach von der almato GmbH war unser Wunsch nach einem praxiserprobten und bewährten Trainings- und Coaching-Tool“

Norbert Hecking,
Manager Customer Interactive Center Goodyear Dunlop Tires Germany GmbH

Goodyear Dunlop – Driving the World of Mobility

Um diesen Ansprüchen gerecht zu werden, sind kundenorientierte und qualitativ hochwertige Produkte und intelligent vernetzte Geschäftsprozesse wichtig. Die traditionelle Organisationsform der Betreuung der Kunden durch einzelne voneinander unabhängige Abteilungen wird diesem Ziel nicht mehr gerecht. Der Komplexität der Anforderungen kann nur mit einem ganzheitlichen, abteilungsübergreifenden Vorgehen begegnet werden. Goodyear Dunlop arbeitet an einer flexiblen Betriebsstruktur, die netzwerkartig, fließend und prozessgesteuert ist und dadurch zur Optimierung der Wertschöpfungskette führt. „Denken in Prozessen – nicht in Abteilungen ist das Gebot der Stunde“, so Norbert Hecking, Manager Customer Interactive Center bei Goodyear Dunlop Tires Deutschland.

DAS UNTERNEHMEN

- einer der größten Reifenhersteller der Welt
- 7.500 Mitarbeiter in Deutschland an sechs Produktionsstätten
- Fünf markenspezifische Verkaufsgesellschaften
- Flexible Betriebsstruktur
- Weiterbildung der Mitarbeiter durch crossfunktionale Ausbildungsprogramme

DIE KAUFENTSCHEIDUNGSGRÜNDE

- Praxiserprobtes und bewährtes Trainings- und Coaching-Tool
- Abdeckung des gesamten Arbeitsprozesses am Bildschirm
- Berücksichtigung der rechtlichen Rahmenbedingungen in Deutschland belegt durch Referenzinstallationen
- Nachweis der Prozesseffizienz
- Schnelle Implementierungsphase
- Fundiertes technisches Know-how des Anbieters

ERGEBNISSE

Durch den Einsatz von Click2Coach konnten in 12 Monaten folgende Ergebnisse erzielt werden:

- Verbesserung des Service-Levels um 4 %.
- Senkung der AHT um 10 sec.
- Senkung der Abandoned-Rate um 15 %
- Steigerung der Coaching-Sessions pro Agent von einer pro Quartal auf eine pro Monat
- Signifikante Verbesserungen bei den Kundenzufriedenheitsbefragungen

„Kundenorientierte Teams spiegeln die Gesamtheit des Supply Chain Prozesses von der Bedarfsplanung, Produktionsplanung und Order Entry bis hin zur Logistik wider. Jeder Kunde bzw. Kundenkanal wird dabei auf seine individuellen Bedürfnisse hin analysiert mit dem Ziel, ein höchstmögliches Maß an Qualität zu gewährleisten“, so Norbert Hecking weiter. Um das dazu notwendige Know-how, das über die eigentlichen Kernkompetenzen der einzelnen Mitarbeiter hinausgeht, zur Verfügung zu stellen, wurde ein crossfunktionales Ausbildungsprogramm entworfen, welches die Weiterqualifizierung der Mitarbeiter über alle Abteilungen entlang der Supply Chain sicherstellt. Der klassische Telefonverkäufer wird damit zu einem Berater qualifiziert, der über ein umfangreiches Wissen verfügt und den Kunden damit für den kompletten Prozess der Supply Chain vom Forecasting bis hin zur Auslieferung als kompetenter Ansprechpartner dient.



CIC – das Herz der Kundenkommunikation

Das Customer Interactive Center der GDTG-Gruppe verfügt über vier markenspezifische Units, die bereits heute in weiten Teilen miteinander vernetzt sind. Das Aufgabengebiet der über 100 CIC-Mitarbeiter reicht

von der Auskunft zur Produktverfügbarkeit über die Auftragsanahme und -bestätigung bis hin zur Beantwortung technischer Fragen. Informationsanfragen sowohl von Händlern als auch von Endverbrauchern werden beantwortet. Im Jahr 2004 bearbeiteten die Mitarbeiter den Eingang von zwei Millionen Anrufen, über 200.000 Faxen, mehr als 200.000 Internet-Anfragen und über 92.000 E-Mails bei steigender Tendenz. „Ausschlaggebend für den Einsatz von Click2Coach von der almato GmbH war unser Wunsch nach einem praxiserprobten und bewährten Trainings- und Coaching-Tool.“

„Dabei war es uns wichtig“, so Norbert Hecking, „nicht nur das Verhalten unserer Mitarbeiter am Telefon durch die entsprechenden Trainingstools zu schulen, sondern über ein Instrument zu verfügen, das den kompletten Arbeitsprozess auch am Bildschirm abdeckt. Speziell in diesem Punkt konnte die almato GmbH nachweisen, dass die in diesem Zusammenhang zu beachtenden rechtlichen Rahmenbedingungen in Deutschland in vollem Umfang berücksichtigt werden und dies auch durch Referenzinstallationen belegen. Die vielfältigen Möglichkeiten von Click2Coach, die Effizienz der Prozesse im Allgemeinen oder zum Beispiel der Order-Entry-Maske im Speziellen zu erkennen und die Sicherheit des Agenten im Umgang mit seinem System zu verbessern, waren weitere Gründe für uns, uns für Click2Coach als Coaching-Tool zu entscheiden. Speziell durch die schnelle Implementierungsphase und das ausgezeichnete Know-how in Bezug auf Aspect seitens der almato GmbH wurde unsere Entscheidung positiv bestätigt.“

Click2Coach Optimale Ergebnisse aus jedem Kundenkontakt

Die almato GmbH bietet innovative Lösungen, die Customer Service Center in die Lage versetzen, aus jedem einzelnen Kundenkontakt optimale Ergebnisse zu erzielen. Der Schwerpunkt der Geschäftsaktivitäten liegt auf dem Vertrieb und der Implementierung von Aufzeichnungs-, Quality Monitoring- und Coaching-Lösungen. Neben Goodyear Dunlop haben sich unter anderem auch Kunden wie CARGLASS, Citibank, Commerz Directservice, Gothaer Versicherung, Hansenet, IKEA, Lands' End, Lufthansa, L'TUR, OTTO, Stadtwerke München und Vivento Customer Services für eine erfolgreiche Zusammenarbeit mit almato entschieden.