

Entwicklung und Optimierung der Customer Experience in einer internationalen FMCG-Gruppe

Interim Customer Service Manager

Kunde/Unternehmen: Evergreen Garden Care
Branche: FMCG / Konsumgüterhersteller / Chemie

Position des Interim Managers: Customer Service Manager
Dauer des Interim Mandates (von-bis): 06/2021 - 09/2022



Ihr Kontakt

Dr. Martin L. Mayr, MBA
info@gointerim.at
www.gointerim.com

Was war die Ausgangslage/Herausforderung, vor der Sie standen?

Das Unternehmen war mit der Performance des Customer Service nicht zufrieden und daher musste man sich kurzfristig von der Leitung trennen. Es gab große Lücken im Know-how betreffend Tools und Prozesse im Customer Service aber auch eine schwache Führung des Teams. Daher suchte man eine Interim Lösung, um hier eine gute Führung aufzusetzen, das Team zu stärken und auch praktische Erfahrung und Know-how im Customer Service einzubringen.

Warum holten Sie den GOiNTERIM Manager an Board?

Die strategische Entscheidung den Bereich Customer Service zu optimieren und in Richtung Customer Experience zu entwickeln bedurfte einer schnellen Lösung. Die dringende und wichtige Prozessoptimierung in allen Bereichen musste sofort angegangen werden, daher suchte man einen Interim Manager. Der GOiNTERIM Manager war die richtige Wahl. Er hatte jahrelange Customer Service Erfahrung, hatte viele Projekte und Themen auch auf internationaler Ebene erfolgreich umgesetzt und hatte vor allem auch die entsprechende Führung- und Management Erfahrung, und zwar mit den Mitarbeitern gemeinsam Themen zu optimieren und nach vorne zu bringen. Da die Mitarbeiter durch schlechte Führung in der Vergangenheit bereits demotiviert waren, war hier ein behutsames aber klares führen und begleiten äußerst wichtig.

Welche Voraussetzungen hat der GOiNTERIM Manager mitgebracht?

Der Manager war genau richtig. Er hatte langjährige Berufserfahrung im Customer Service mit einem bemerkenswerten Track Record im Einzelhandel, ausgesprochene Hands on Mentalität sowie Prozesskenntnisse in allen Bereichen und das bis ins Detail.

Zudem war sehr beeindruckend seine sehr guten Führungs- und Management Skills, denn das Team muss mitgenommen werden. Ganz wichtig auch die Kenntnisse in SAP S4/HANA.

Es war doch eine starke Führungsaufgabe im Mandat, trotzdem war es wichtig, dass der Manager noch die Füße am Boden hatte und auch operativ die Themen leitete und selbst Hand anlegte. Eine reine Direktor Mentalität wäre weit zu wenig gewesen.

GOiNTERIM GmbH

Office München
Palais an der Oper,
Maximilianstraße 2
80539 München
Germany
+49.89.20 500 8695
info@gointerim.de

Office Walsrode
Am Tierhof 30 a
29664 Walsrode,
Germany
+49.171.924 5887
info@gointerim.de

Office Salzburg
Getreidegasse 31
5020 Salzburg
Austria
+43.662.840 662
info@gointerim.at

Partnerbüros

Germany
Frankfurt

Austria
Wien
Innsbruck

France
Paris
Lyon
Lille

United Kingdom
London

Was waren die Ziele / Aufgaben des Projektes?

Es gab eine Reihe von Zielen, die sehr vielfältig und umfangreich waren. Das war nötig, denn wir starteten einen kompletten Transition Prozess im Customer Service und in gesamten Customer Awareness.

Die Ziele waren:

- Interim Leitung des Bereiches Customer Service
- Verantwortlich für die die Märkte in Deutschland, Österreich und Nordics
- Führung des gesamten Teams, inkl. Aufnahme und Einarbeitung von neuen Mitarbeitern, Teamentwicklung ganz zentral wichtig
- Der Druck bezüglich Reklamationen und Beschwerden muss von den Mitarbeitern abgenommen werden - durch Erfahrung, Tools und Führung
- Mitarbeit und Zusammenarbeit in der Einführung von neuen Prozessen, bei einem Working Capital Projekt und einem SOP-Projekt. Das alles hat auch Auswirkung und Schnittstellen zum Customer Service, diese müssen berücksichtigt und installiert werden
- Kompletter Aufbau der Basics und Umsetzung der Transition: Prozesse dokumentieren, Belastungsanzeigen prozessieren, Priorisierung, Teamwork optimieren usw.
- Es müssen neue Tools eingeführt, Strukturen geschaffen und Prozesse optimiert werden, speziell Korrektur von fehlerhaften Prozessen und Abläufen im Customer Service / Order To Cash
- Neue Dienstleistung sollten für den Auftraggeber implementiert werden
- Ursachen für Prozessschwächen im Order to Cash Prozess erkennen und lösen
- Aufbau neuer Dienstleistung für Kunden / Direct to Consumer (D2C) für den größten Händler der Welt

Welchen Erfolg brachte der Management Einsatz?

Mit dem Interim Management Einsatz konnte die komplette Transition des Customer Service Teams und die Optimierung der Customer Experience umgesetzt werden. Das Projekt war für Evergreen zentral wichtig, wir konnten mit dem GOiNTERIM Manager alle Ziele erreichen.

Im Detail sind folgende Erfolge herauszustreichen:

- Verbesserung des Kundenservice zu den B2B Kunden im Handel
 - Bessere Erreichbarkeit des Customer Service
 - Schnellere und termingerechte Auftragsbearbeitung und -abwicklung
- Reduzierung von Fehlern in der elektronischen Auftragsbearbeitung und -abwicklung
 - EDI-Lösungen überarbeitet
- Das Customer Service Team ist zu einer Einheit zusammengewachsen, mittlerweile eines der Besten Customer Service Teams in Österreich
- Interne Zusammenarbeit mit Finanzbereich, Vertrieb & Logistik ist verbessert und läuft nun optimal

Wie kam diese Entwicklung zustande? Was waren die wichtigsten Schritte, die der GOiNTERIM Manager umgesetzt hat?

Das alles war nur möglich mit einem starken einbinden aller Mitarbeiter im Team. Durch eine klare Führung des Managers und konsequente Umsetzung aller Themen kam ein richtiger „Zug“

in das Projekt. Es wurde alle Themen adressiert, eindeutig zugeordnet und umgesetzt. Über den Verlauf und den Fortschritt wurden immer alle im Team informiert und damit auch involviert.

Einige Highlights:

- Zu Beginn Aufnahme der Prozessfehler und Quick Wins definieren und umsetzen. Wichtig um schnell Erfolge zu zeigen und damit erste Motivation zu ermöglichen - es geht!
- Im weiteren Projektverlauf größere Störer und arbeitsintensive Prozesse mit Hilfe von kleineren IT-Lösungen oder Struktur Vereinfachungen reduziert. Hier ist besonders das Know-how des Managers hervorzuheben. Damit konnten viele Themen schnell und zielgerichtet automatisiert und digitalisiert werden.
- Mit Customer Service, Vertrieb, Finanzbereich und IT gemeinsame Lösung erarbeitet und damit auch die Kommunikation untereinander auf eine höhere Stufe gestellt.

Welche Erfolge / Ergebnisse würden Sie besonders hervorheben?

- Das Customer Service Team ist zu einer Einheit zusammengewachsen, mit einer sehr kundenorientierten, problemlösenden und selbständigen Arbeitsweise.
- Neue Servicedienstleistungen für Handelspartner und mehr Umsatz entwickelt
- Prozessfehler und manuelle Prozesse deutlich reduziert und damit mehr Arbeitszeit für umsatzsteigernde Aktivitäten gewonnen.
- Order to Cash Prozesse wurden vereinfacht und können heute schneller und effizienter durchgeführt werden.
- Das Saisongeschäft von November bis Mai wurde erfolgreich durch das Customer Service Team umgesetzt.

Würden Sie wieder auf GOiNTERIM zurückgreifen?

Ja, und das haben wir bereits mehrfach! GOiNTERIM ist ein Partner, der mehr ist als Berater für Management Bedarf. Immer zur Seite, sehr kompetent und denkt im Sinne des Kunden/Auftraggebers. Sehr zu empfehlen.

Zitat:

„Der GOiNTERIM Manager konnte sich schnell hervorragend in das Team integrieren. Er setzte alle Themen und Projekte zielgerecht um und führte gleichzeitig eine Digitalisierung des Bereiches ein. Im Bereich Customer Service und Customer Experience sind wir nun optimal aufgestellt und stehen komplett neu da. Die Prozesse sind optimiert, die Zusammenarbeit mit allen Abteilungen ist aufgesetzt und das Team ist kompetent und schlagkräftig aufgestellt. Wir sind mehr als zufrieden!

GOiNTERIM war immer ein kompetenter Partner und Ansprechpartner während des gesamten Projektes!“

Marco Sicconi, Managing Director Central Europe, Evergreen Garden Care