



Christian Florschütz

Interim Manager Customer Service, KI, ESG | Experte für Kundenzufriedenheit, Umsatz und Nachhaltigkeit



+49 170 29 57 0 57



kontakt@florschuetz-consulting.de

KUNDENSERVICE NEU DEFINIERT

Die Transformation eines vernachlässigten Erfolgsfaktors

AUSGANGSLAGE

- Leistungsprobleme im Kundenservice, schwache Teamführung und unzureichende Performance führten zur Trennung von der Leitung
- demotiviertes Team
- ineffiziente Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen
- Wissenslücken in Tools und Prozessen: Fehlende Expertise erschwerte effiziente Abläufe
- Kurzfristiger Bedarf: Eine Interim-Lösung wurde gesucht, um schnell Stabilität und Struktur zu schaffen
- hoher Bearbeitungsrückstand E-Mail und B2B Order
- B2B Kunden im Saisongeschäft unzufrieden

UNTERNEHMENSDetails

Kunde:

Konsumgüterhersteller / DIY / Garten

Branche:

FMCG / Konsumgüterhersteller / Chemie

Position:

Customer Service Manager

Dauer des Interim Mandates:

06/2021 – 09/2022

AUFGABEN UND ZIELE

- Führung des Bereiches Customer Service
- Optimierung der Prozesse und Strukturen
- Verbesserung der Zusammenarbeit
- Neuausrichtung des Teams
- Aufbau neuer Dienstleistungen

VORGEHENSWEISE

- Analyse und Quick Wins
- Prozessoptimierung und Digitalisierung
- Zusammenarbeit und Kommunikation
- Teamentwicklung und Führung:

ERGEBNISSE

- **Customer Service Team:** Zusammengewachsen zu einer kundenorientierten, problemlösenden und selbstständigen Einheit & zu einem der besten Customer Service Teams in Österreich entwickelt
- **Neue Dienstleistungen und Umsatzsteigerung:** Einführung neuer Serviceleistungen für Handelspartner & mehr Umsatz durch Direct-to-Consumer (D2C)-Dienstleistungen - erwartete Umsatzsteigerung 2%
- **Effizienzsteigerung:** Durch Reduzierung von Prozessfehlern, insbesondere SAP S4 & EDI & manuellen Prozessen konnte 20% mehr Arbeitszeit für umsatzsteigernde Aktivitäten gewonnen werden
- **Optimierte Prozesse:** Die strafferen Abläufe im Order-to-Cash-Bereich minimierten Verzögerungen bei Zahlungseingängen und ermöglichten eine stabilere und planbarere Liquiditätslage im Saisonverlauf
- **Erfolgreiches Saisongeschäft:** Vorbereitung und Umsetzung des Saisongeschäfts von November bis Mai, dadurch konnten die Kundenaufträge 100% termingerecht ausgeliefert werden