



Christian Florschütz

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



+49 170 29 57 0 57



kontakt@florschuetz-consulting.de

UNTERNEHMENSDetails

Branche:

Unternehmensnahe Dienstleistungen (Immobilienleistung, Parkhausbewirtschaftung und -verwaltung)

Linienfunktion:

Vertrieb/Marketing (Leiter Kundenservice)

Mitarbeiter:

900 (Gesamtunternehmen)

PARKEN NEU GEDACHT

Die Transformation eines oft übersehenen Services

AUSGANGSLAGE

- sehr hohe Kundenunzufriedenheit
- sehr hohe Mitarbeiterfluktuation aufgrund Unzufriedenheit und Überlastung
- unpassende, veraltete Strukturen
- ineffiziente und zeitaufwendige Prozesse
- veraltetes CRM-System im Kundenservice
- E-Mail Bearbeitungszeiten bis zu 4 Wochen
- Telefonwarteschleife über 15 Minuten

AUFGABEN UND ZIELE

- Effizienzsteigerung
- Verbesserung der Kommunikation
- höhere Kundenzufriedenheit

VORGEHENSWEISE

- Personelle Verstärkung des Kundenservice-Teams
- Implementierung neuer Technologien wie Salesforce CRM mit KI
- Einführung von Cloud-Telefonie
- Outsourcing von Teilen des Callcenters

ERGEBNISSE

- Einführung von Salesforce CRM transformierte die Kundenserviceprozesse
- Cloud-Telefonie verkürzte die Telefonwartezeit auf unter 45 Sekunden
- E-Mail-Antwortzeit mit finaler Lösung auf 24 Stunden reduziert
- Austausch von 500.000 Kundenkarten mit erweiterten technischen Features, erfolgreiche Logistik und Kommunikation trotz operativer Herausforderungen: Dank effizienter Planung und Prozessoptimierung konnten die Projektkosten um 5% unterhalb des geplanten Budgets gehalten werden
- Erhöhte Mitarbeiterzufriedenheit und gesteigertes Engagement führten zu verbesserter Kundenbetreuung: Eine stärkere Bindung der Mitarbeitenden ans Unternehmen senkte die Kündigungsquote erheblich, wodurch Kosten und Zeit für Neueinstellungen eingespart wurden
- Entwicklung des Kundenservice-Teams zu einem der besten in der Parkhausbewirtschaftungsbranche