

Branche:
Baumarkt



Anzahl Mitarbeiter:
50



Aufgabenbereich:
Optimierung Logistik



Projektdauer:
2 Monate



Beratungsaufwand:
45 Personentage

Projektreferenz:

WerkersWelt:

Moes Frères G.Moes S.à r.l.
Remich, Luxemburg

Informationen zum Projekt:

Die Aufgabenstellung:

- Aufbau einer systematischen Erfassung von Reklamationen
- Volle Kontrolle über Servicelogistik und Reklamationsbearbeitung
- Übersicht über Umfang, Typ und Status von Reklamationen erstellen
- Beschleunigung der internen Reklamationsbearbeitung
- Überarbeitung bestehender Lieferservice- und Montageangebote
- Rentabilität des Serviceangebotes verbessern
- Kundenzufriedenheit mit der Bearbeitung von Reklamationen messen
- Kompatibilität zu Prohibis Software sicherstellen

Unsere Lösung:

- Systematische Erfassung und Dokumentation von Beschädigungen
- Einführung eines Service-Control-Dashboards
- Reorganisation von Aufgaben und Zuständigkeiten
- Erarbeitung neuer Arbeitsanweisungen für die Mitarbeiter
- Entwicklung eines differenzierten Leistungsangebotes
- Optimierung der Preisgestaltung
- Einführung einer Messung der Kundenzufriedenheit

Der Kundennutzen:

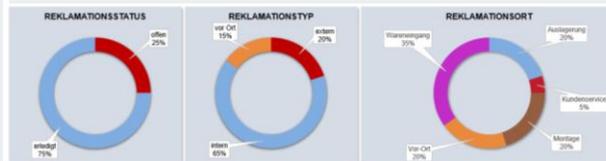


Volle Kontrolle!

Durch systematische Erfassung und Auswertung von Reklamationen

Mehr Klarheit!

Dank des neuen Service-Control-Dashboards



Höhere Profitabilität!

Aufgrund neuer Leistungsangebote und höherer Arbeitseffizienz



Mehr Effizienz!

Durch bessere Arbeitsabläufe

Schnellere Reaktion!

Dank voller Transparenz

Höhere Kundenzufriedenheit

Durch verbesserte Auskunftsfähigkeit