

## F A L L S T U D I E

## Optimierung der Servicekoordination in der Holzbearbeitungsindustrie

**Einer der führenden Anbieter in der Holzbearbeitungsindustrie steht seit Jahren für Innovation und Qualität in der Fertigung von Maschinen zur Holzbearbeitung. Mit mehreren internationalen Standorten und einer großen Kundenbasis hat sich das Unternehmen erfolgreich auf dem Markt etabliert und genießt einen hervorragenden Ruf für seine langlebigen und hochpräzisen Maschinen. Der Fokus liegt auf maßgeschneiderten Lösungen, die den Bedürfnissen der Kunden gerecht werden und eine hohe Produktionsleistung sicherstellen.**

Trotz der Marktführerschaft im technischen Bereich stand das Unternehmen vor erheblichen Herausforderungen im Bereich des Kundensupports. Die steigende Anzahl an Serviceanfragen und die zunehmende Komplexität der Produkte führten zu Engpässen in der Servicekoordination und beeinträchtigten die Reaktionsfähigkeit des Unternehmens gegenüber den Kunden.

### Ausgangssituation:

Die zunehmende Anzahl an Serviceanfragen führte dazu, dass interne Supportabteilungen, insbesondere der 2nd und 3rd Level Support, überlastet waren. Ein Großteil der Anfragen, die an die höheren Support-Level weitergeleitet wurden, betraf jedoch nicht-technische Fragen oder Routineaufgaben, die eigentlich im 1st Level Support hätten gelöst werden können.

Dies führte zu folgenden Problemen:

- **Überlastete Support-Teams:** Der 2nd und 3rd Level Support wurden durch Anfragen gebunden, die keinen technischen Tiefgang erforderten. Dadurch wurde wertvolle Zeit verschwendet, die für die Bearbeitung von komplexeren Problemen benötigt wurde.
- **Unqualifizierte Anfragen:** Die Zentrale des Unternehmens konnte Anrufe und E-Mails von Kunden nicht vorqualifizieren, da kein technisches Wissen und keine Zugriffsrechte auf Kundendaten oder Technikerverfügbarkeiten vorhanden waren. Dies führte zu einer ineffizienten Bearbeitung der Anfragen und verlängerte die Reaktionszeiten.
- **Fehlende Struktur in der Servicekoordination:** Es gab keine festen, einheitlichen Prozesse zur Bearbeitung von Serviceanfragen. Dies führte zu einer unklaren Zuständigkeit und einem hohen Aufwand, um wichtige Informationen von anderen Abteilungen oder Kunden zu beschaffen.

Die Konsequenz dieser Herausforderungen war eine Verzögerung der Reaktionszeiten und eine Verringerung der Kundenzufriedenheit. Zudem häuften sich Produktionsausfälle bei den Kunden, was das Vertrauen in die Servicequalität des Unternehmens gefährdete.

## Die Lösung: Zusammenarbeit mit einem erfahrenen Servicepartner

Um diese Probleme anzugehen, entschied sich das Unternehmen für eine Zusammenarbeit mit CDS, einem Experten im Bereich der Servicekoordination und Kundenbetreuung. Ziel dieser Partnerschaft war es, die Prozesse im Kundenservice grundlegend zu überarbeiten und effizienter zu gestalten, um sowohl die internen Support-Teams zu entlasten, als auch die Kundenzufriedenheit zu steigern.

### CDS übernahm folgende Aufgaben:

- Vorqualifizierung von Serviceanfragen: Anstatt dass alle Anfragen direkt an die technischen Support-Teams weitergeleitet wurden, stellte CDS sicher, dass jede eingehende Anfrage sorgfältig geprüft, priorisiert und an den richtigen Ansprechpartner weitergeleitet wurde. Dadurch wurde sichergestellt, dass technische Anfragen nur die entsprechenden Teams erreichten und Routineanfragen effizienter bearbeitet wurden.
- Optimierung der Kommunikationskanäle: CDS übernahm die Servicekoordination über mehrere Kanäle – E-Mail, Telefon und das Sales Force Portal. Durch die Einführung eines standardisierten Prozesses konnte die Bearbeitung von Anfragen deutlich beschleunigt werden.
- Prüfung von Serviceverträgen: Jede Anfrage wurde daraufhin überprüft, ob der Kunde über einen gültigen Servicevertrag verfügt und welche Service Level Agreements (SLAs) gelten. So konnten Prioritäten besser gesetzt und die Anfragen entsprechend der vertraglichen Vereinbarungen bearbeitet werden.
- Effiziente Weiterleitung an Produktionsstandorte: Die Anfragen wurden gezielt an die jeweiligen Produktionsstandorte und Support-Teams weitergeleitet. Dies führte zu einer schnelleren Bearbeitung und einer Reduzierung der internen Kommunikationswege.

### Ergebnisse:

Durch die Zusammenarbeit mit CDS konnte das Unternehmen nicht nur seine internen Abläufe im Kundenservice optimieren, sondern auch die Zufriedenheit seiner Kunden deutlich steigern. Die wichtigsten Ergebnisse dieser Optimierung waren:

- Entlastung der höheren Support-Level: Der 2nd und 3rd Level Support konnten sich wieder auf ihre Kernaufgaben

konzentrieren, nämlich die Bearbeitung technischer Anfragen. Routineanfragen wurden vollständig vom 1st Level Support übernommen, was die Effizienz der gesamten Supportstruktur erheblich steigerte.

- Homogene und strukturierte Servicekoordination: Durch die Einführung einheitlicher Prozesse für die Annahme und Bearbeitung von Anfragen konnte die Servicequalität im Erstkontakt signifikant verbessert werden. Kunden erhielten eine schnelle und verlässliche Rückmeldung, was zu einer höheren Zufriedenheit führte.
- Schnellere Reaktionszeiten: Dank der Vorqualifizierung und zielgerichteten Weiterleitung der Anfragen wurden Reaktionszeiten deutlich verkürzt. Kunden konnten sich darauf verlassen, dass ihre Anliegen zeitnah bearbeitet wurden.
- Bessere Skalierbarkeit: Die optimierten Prozesse ermöglichten es dem Unternehmen, den Kundenservice je nach Bedarf flexibel zu skalieren. In Zeiten hoher Nachfrage konnten Anfragen effizienter abgearbeitet werden, ohne dass zusätzliche interne Ressourcen benötigt wurden.
- Höhere Datenqualität und Transparenz: Durch die systematische Erfassung und Bearbeitung von Kundenanfragen wurden alle relevanten Daten zentral gespeichert und konnten von den Support-Teams jederzeit eingesehen werden. Dies erhöhte die Transparenz und Nachvollziehbarkeit der Vorgänge.

Ein konkretes Beispiel verdeutlicht den Erfolg: Vor der Zusammenarbeit mit CDS lagen die durchschnittlichen Reaktionszeiten bei 24 Stunden für die Bearbeitung einer Serviceanfrage. Nach der Einführung der neuen Prozesse sank diese Zeit auf 8 Stunden, was nicht nur die Zufriedenheit der Kunden erhöhte, sondern auch den Produktionsausfall bei den Kunden minimierte.

### Fazit:

**Die Zusammenarbeit mit CDS hat gezeigt, wie wichtig eine effiziente und strukturierte Servicekoordination für den langfristigen Erfolg ist. Durch die Optimierung der internen Abläufe und die Entlastung der höheren Support-Ebenen konnte das Unternehmen nicht nur seine Reaktionszeiten verbessern, sondern auch die Kundenzufriedenheit erheblich steigern.**

**Dank der Partnerschaft mit CDS verfügt das Unternehmen nun über einen Kundenservice, der sowohl intern als auch extern als Vorbild dient – effizient, skalierbar und stets kundenorientiert.**