

Internationaler Produktrückruf von Haushalts- großgeräten

Einleitung

Ein weltweit führender Hausgerätehersteller stand vor der Herausforderung eines internationalen Produktrückrufs aufgrund eines defekten elektrischen Bauteils, das bei rund 6 Millionen Geschirrspülern Brandgefahr verursachte. Die Situation erforderte eine schnelle und effektive Lösung, um potenzielle Personenschäden zu vermeiden und das Image des Unternehmens zu wahren.

Dieser Erfahrungsbericht beleuchtet die erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen Adecco Business Solutions (ABS) und dem weltweit führenden Hausgerätehersteller, welcher maßgeschneiderte Lösungen und dem damit für den Kunden verbundenen Mehrwert und Erfolg beinhaltet.

Die Herausforderung

Der Hausgerätehersteller benötigte eine Full Service Lösung für einen internationalen Produktrückruf in 28 Ländern. Dies umfasste eine zeitlich begrenzte Kundenhotline, ein Back-Office-Team für Rückvergütungen und eine große Anzahl von Montagefachkräften mit einem Dispositionsteam. Die Geheimhaltung war von höchster Bedeutung und aufgrund der Dringlichkeit musste die Lösung innerhalb von 6 Wochen umgesetzt werden. Ein eigenes Personal zur Durchführung des Rückrufs war aufgrund der Ausmaße und des Zeitdrucks nicht realisierbar.



abs-group.de



Maßgeschneiderter ABS Lösungsansatz

1. Aufbau von Strukturen

- ✓ Einrichtung eines umfassenden Teams von über 3.000 Mitarbeitern, spezialisiert auf Service-Telefonie und Backoffice-Tätigkeiten.
- ✓ Personalrekrutierung und -schulung, um die erforderlichen Fähigkeiten und Kompetenzen sicherzustellen.

2. Service-Telefonie

- ✓ Einrichtung einer zeitlich begrenzten Kundenhotline zur Bearbeitung von Anfragen, Beschwerden und Rückrufen.
- ✓ Schulung des Telefonie-Teams in effektiver Kundenkommunikation und Problemlösung.

3. Backoffice Tätigkeiten

- ✓ Aufbau eines Backoffice Teams für die Verarbeitung von Rückvergütungen, Dokumentation und E-Mail Bearbeitung.
- ✓ Implementierung effizienter Prozesse zur Verwaltung von Rückrufaktionen und Kundendaten.

4. Internationales Projektteam

- ✓ Zusammenstellung eines internationalen Projektteams innerhalb von 6 Wochen, um den Rückruf in 28 Ländern zu koordinieren.
- ✓ Auswahl von Experten mit Kenntnissen in den lokalen Gesetzen, Vorschriften und kulturellen Gegebenheiten.

5. Prozessdefinition

- ✓ Durchführung einer detaillierten Analyse der Rückrufanforderungen und -ziele.
- ✓ Entwicklung klarer und effizienter Prozesse für den gesamten Rückrufablauf, einschließlich der Interaktion mit Kunden und Behörden.

6. Datenbankentwicklung

- ✓ Konzeption und Implementierung einer Datenbank zur revisionssicheren Speicherung von Rückrufdaten und -dokumentation.
- ✓ Integration von Schnittstellen zu den Kundensystemen, um einen nahtlosen Datenaustausch zu gewährleisten.

7. Schulung und Fortbildung

- ✓ Kontinuierliche Schulung und Fortbildung des Teams, um sicherzustellen, dass alle Mitarbeiter mit den neuesten Informationen und Verfahren vertraut sind.
- ✓ Schulung zur Sensibilisierung für Datenschutz und Sicherheit.

8. Qualitätskontrolle und Monitoring

- ✓ Implementierung von Qualitätskontrollverfahren, um die Einhaltung von Standards und die Zufriedenheit der Kunden sicherzustellen.
- ✓ Kontinuierliches Monitoring und Feedback-Schleifen, um den Rückrufprozess kontinuierlich zu verbessern.

Erfolgreiche Durchführung und positive Auswirkungen

→ Bearbeitete Anrufe

- Im deutschsprachigen Raum (DACH): 1.800.000 Anrufe
- Rest der Welt: 900.000 Anrufe.

→ Austausche

- Im DACH-Bereich: 520.000 Austausche von fehlerhaften Geräten
- Rest der Welt: 310.000 Austausche von fehlerhaften Geräten

→ Cashback

- Im DACH-Bereich: 147.000 Rückvergütungen an Kunden
- Rest der Welt: 83.000 Rückvergütungen an Kunden

→ Weitere Ergebnisse

- Fehlerhafte Bauteile wurden identifiziert und ausgetauscht, wodurch potenzielle Gefahren beseitigt wurden. Dies trägt zur Sicherheit der Verbraucher bei.
- Das Image des Kunden wurde nachhaltig gesteigert durch die professionelle und schnelle Abwicklung des Rückrufs. Die effektive Kommunikation und die Reaktionsgeschwindigkeit stärkten das Vertrauen des Kunden.
- Es wurde eine 100%ige Umsetzung der vereinbarten Leistungen erreicht. Die Erfüllung dieser und die damit einhergehende Sicherstellung der Kundenzufriedenheit trugen maßgeblich zur langfristigen Kundenbindung bei.

Die erfolgreiche Umsetzung dieses internationalen Produktrückrufs von Haushaltsgroßgeräten demonstriert die Expertise und Effizienz der ABS bei der Bewältigung komplexer Herausforderungen im Bereich des Produktrückrufs. Durch die schnelle Reaktion und professionelle Abwicklung konnte nicht nur die Sicherheit der Verbraucher gewährleistet, sondern auch das Vertrauen des Kunden gestärkt und eine revisionssichere Dokumentation für Versicherungszwecke erstellt werden.

Über ABS

Adecco Business Solutions GmbH, eine 100%ige Tochter der Adecco Personaldienstleistungen GmbH, ist seit über 30 Jahren in Deutschland der Full Service Partner für komplexe Outsourcing-Lösungen. Dank maßgeschneiderter Strategien übernimmt ABS die volle Prozess- und Ergebnisverantwortung für die Ihr übertragenen Aufgaben und Funktionsbereiche.

Auch in den Bereichen Logistics, Business Process Outsourcing, Technical Services und Field Sales & Marketing bewirtschaftet ABS für namhafte Unternehmen anspruchsvolle Aufgabenstellungen. Auf Grundlage von Werk- und Dienstverträgen bewirtschaftet ABS für namhafte Unternehmen anspruchsvolle Aufgabenstellungen in den Bereichen Logistik, Energie- und Finanzwirtschaft, technischer Service sowie Sales & Marketing. Die Durchführung dieser Outsourcing-Prozesse erfolgt entweder vor Ort beim Auftraggeber (Inhouse Outsourcing) oder in den ABS eigenen Standorten (Service Center und Nearshoring).

Als Teil der Adecco Group, das weltweit führende Unternehmen für Talentberatung und Personallösungen mit Hauptsitz in der Schweiz, greift ABS auf ein globales Netzwerk mit über 500 Niederlassungen und Projektstandorten zurück und kann so flexibel, schnell und größenunabhängig auf verschiedenste Serviceaktionen reagieren. Zur ABS Group gehören die Tochterfirmen Adecco Service Center Solutions GmbH, die CST energy services GmbH sowie die CSP Customer Services Polska Sp. z o.o..

Ansprechpartner



Julian Flittner
+49 173 68 15 033
julian.flittner@abs-group.de