

Kundenorientierung – One face to the customer

Erhöhte Kundenzufriedenheit durch Neugestalten der Auftragsabwicklung

satisloh

Satisloh ist ein führender Komplettanbieter für die Bearbeitung von Brillengläsern mit einem Weltmarktanteil von über 60%.

Wie ist die Auftragsabwicklung bei einem Maschinenhersteller mit weltweitem Vertriebs- und Servicenetz zu gestalten, damit die Kunden im Neumaschinen- und Ersatzteilgeschäft bestmöglich bedient werden?

Der Kunde

- Satisloh GmbH, DE-Wetzlar
- Führender Komplettanbieter für die Bearbeitung von Brillengläsern sowie Systemlösungen für feinoptische Linsen
- Umsatz: ca. CHF 200 Mio.

Das Ziel

- Die Kundenorientierung erhöhen.
- Die Effizienz in der Auftragsabwicklung steigern.

Die Lösung

- Die Verantwortung, Aufgaben und Kompetenzen der Teams aufeinander abstimmen.
- Die Verantwortung für einen Kundenauftrag eindeutig an eines von zwei Teams übertragen.
- Verkauf und Operations klar voneinander trennen.
- Den Prozess Auftragsabwicklung auf «one face to the customer» umgestalten.
- Die technische Auftragsklärung von Ersatzteilen in den Service integrieren.

Der Nutzen für den Kunden

- Die Kunden sind zufriedener.
- Es gibt weniger Reklamationen. Im Falle einer Reklamation reagieren die zuständigen Teams schnell und professionell.
- Die Anzahl von Fehlteilen wurde gesenkt und der Anteil von Komplettlieferungen erhöht.