

Wie verbesserte Vodafone das Kundenerlebnis?

„Fujitsu trägt wesentlich zum Erfolg unseres Unternehmens, unserer Marke und des Kundenerlebnisses im Einzelhandel bei.“

Terry O'Brien – Leiter des Bereichs Einzelhandel bei Vodafone UK



Herausforderung durch den Kunden

Vodafone UK hat mehr als 17 Millionen Kunden und ist Teil der weltweit größten Mobilfunkgemeinschaft. Vodafone ist bei mobiler Sprach- und Datenkommunikation Marktführer, und zwar im Wesentlichen dank der Fokussierung auf die Weiterentwicklung seiner Marke und der Verbesserung der Kundenbindung. Terry O'Brien, Leiter des Einzelhandelsbereichs bei Vodafone UK, meint dazu „Vodafone sucht ständig neue Wege, um die Interaktion mit den Kunden zu fördern und unsere Dienstleistungen zu verbessern. Zudem wollen wir die Arbeit unserer Mitarbeiter erleichtern und zufriedenstellender gestalten.“

Vodafone stellte jedoch fest, dass sie in ihren Shops zwischen den verschiedenen Bedürfnisse ihrer Kunden nicht differenzierten und die Mitarbeiter mit der richtigen Fachkompetenz nicht zur richtigen Zeit zur Verfügung standen. Dies führte zu manchmal langen Wartezeiten und je nach Fachkompetenz der Verkäufer zu Qualitätsschwankungen bei den Dienstleistungen.

Daher startete Vodafone ein Programm zur Imageverbesserung. Dieses hatte zwei Ziele: der Kundenaufenthalt im Laden sollte besser genutzt werden und Vodafone wollte sich positiv von anderen Anbietern abheben. Basierend auf den Prinzipien „Kunden führen und einbinden“, gehörten stärker automatisierte Abläufe im Laden, Selbstbedienungsmöglichkeiten per Kiosk sowie Systeme zur Messung und Optimierung der Besucherfrequenz zu den Schlüsselkomponenten der Umstrukturierung.

Fujitsus Lösung

Da Fujitsu schon lange erfolgreich mit Vodafone zusammenarbeitete, war sie selbstverständlich der Partner für die Umsetzung der neuen Technologieanforderungen. Jonathan Dryland, Leiter des Bereichs Retail Development bei Vodafone UK, erklärt: „Wir entschieden uns dafür, die Beziehung zu Fujitsu auszubauen. Fujitsu zählte bereits zu unseren strategischen Lieferanten und kannte als solcher unseren Bedarf. So konnten wir unsere Zusammenarbeit intensivieren und uns gemeinsam auf ein Ziel fokussieren: mehr Kundennähe herzustellen und so die Kundenbindung zu stärken.“

Während der letzten zwei Jahre hat Fujitsu Vodafone bereits mit Systemen für die Steuerung von Warteschlangen sowie Technologien für Verkauf und Selbstbedienung bei der Umgestaltung seiner Verkaufsflächen unterstützt. All diese Maßnahmen zielen darauf ab, dass Kunden Produkte und Informationen schneller erhalten.

Die Einführung und der fortlaufende Betrieb von Q-MATIC, Fujitsus weltweit führender Lösung für das Management von Warteschlangen, ist eine ideale Lösung. Mit Hilfe der Touchscreen-Technologie stellt Q-MATIC den Kunden einige Fragen, um ihre Bedürfnisse zu identifizieren. Dann erhalten die Kunden ein Ticket und werden der richtigen Service Warteschlange zugeordnet, damit ein entsprechend qualifizierter Vodafone-Berater sie bedienen kann. Über eine

DIE WICHTIGSTEN FAKTEN AUF EINEN BLICK

Unternehmen

Vodafone UK

Erbrachte Dienstleistungen

Zur Verbesserung des Kundenerlebnisses nutzt Vodafone ein System zum Management von Warteschlangen, Verkaufs- und Selbstbedienungstechnologie sowie umfassenden IT-Support.

Schlüsseldaten

- 346 Shops in Großbritannien
- 17,4 Millionen Kunden

Vorteile

- **Kundenzufriedenheit** – schnellerer und effizienterer Service führt zu verbesserter Kundenzufriedenheit.
- **Leistungssteigerung** – im Durchschnitt ist das Vertragsvolumen ebenso gestiegen wie die Vertragserweiterungen.
- **Erhöhte Produktivität** – der automatisierte Verkauf von Massenware ermöglicht schnellere Transaktionen und gibt Ressourcen für die Beratung anderer Kunden frei.
- **Maximierte Gewinnmarge** – Selbstbedienung, insbesondere bei Prepaid-Kunden, reduziert die Vertriebskosten beträchtlich.
- **Geringere Dienstleistungskosten** – passgenaue Dienstleistungen und Vermeidung von redundantem Mitarbeiterinsatz reduziert Kosten.
- **Minimierte Geschäftsunterbrechungen** – die verbesserte Systemverfügbarkeit führt zu erheblich weniger Anrufen beim Support.
- **Optimierte Ressourcenplanung** – Bessere Managementinformationen erleichtern die Messung der Kundenzufriedenheit und gezielten Mitarbeiterinsatz.

entsprechende Anwendung können die Verkäufer dann ihren nächsten Kunden aufrufen, jeder Anfrage Notizen hinzufügen oder sie an einen anderen Mitarbeiter weiterleiten. Darüber hinaus lässt sich mit der Lösung der Warteschlangenstatus abrufen und der Kundendurchsatz im Laden überwachen.

„Mit Q-MATIC können wir unsere Kunden besser betreuen und die Zeit unseres Mitarbeiterteams gezielter nutzen. Wir können jetzt sicherstellen, dass wir zur richtigen Zeit genügend Mitarbeiter für die unterschiedlichen Anfragen im Laden haben und gleichzeitig Kompetenzlücken aufdecken“, beschreibt der Leiter des Vodafone „Experience Store“ in Manchester seine Erfahrung.

Wichtig ist für Vodafone auch der störungsfreie Betrieb seiner 346 Shops in Großbritannien. Terry O’Brien erklärt: „So etwas Simples wie eine defekte Kasse kann den Ausschlag für ein negatives Kundenerlebnis geben. Dabei ist es egal, wer schuld daran ist, denn die Kunden sehen nur, dass Vodafone in diesem Moment den Kaufvorgang nicht wie gewünscht abschließen kann.“ Um die Systemverfügbarkeit zu optimieren, bietet Fujitsu Vodafone seit 2003 Support-Services für die Filialen. Dieser umfasst die Wartung der IT-Hardware, Helpdesk-Unterstützung und das Gesamtmanagement der Lösung. Fujitsus Helpdesk dient als zentraler Kontakt für alle in den Läden auftretenden IT-Probleme, unabhängig davon, ob sie Vodafones eigene Dienstleisterteams oder Drittunternehmen betreffen.

„Die Beziehung unserer beiden Unternehmen ist nun noch enger geworden und wir haben eine bessere Vorstellung davon, was Fujitsu für uns tun kann“, meint Terry O’Brien. „Dadurch konnten wir Fujitsu mit anderen Aufgaben in unserem Unternehmen und mit einer Analyse unseres zukünftigen Bedarfs beauftragen. Alles, was ich je angefordert habe, wurde von Fujitsu geliefert – zu unserem beiderseitigen Erfolg und Gewinn.“

Vorteile für unseren Kunden

Die Filialdienstleistungen von Fujitsu unterstützen Vodafone in vielerlei Hinsicht:

- **Mehr Kundennähe** – die Kunden haben mehr Zeit, sich im Laden umzusehen und zu entscheiden, wie sie einen Kauf tätigen möchten. So profitiert jeder von schnelleren und effizienteren Dienstleistungen in entspannter Atmosphäre. Dies führte zu einer erheblichen Verbesserung der Kundenzufriedenheit.
- **Gesteigerte Leistung** – optimierte Läden zeigen eine bessere Leistung als andere. Der durchschnittliche Umsatz je Vertrag ist ebenso gestiegen wie der durchschnittliche Umsatz, der durch Vertragsweiterungen erzielt wird.
- **Weniger Geschäftsunterbrechungen** – die Systemverfügbarkeit wurde verbessert, die Support Anrufe deutlich reduziert und die Erstlöserate von Problemen erhöht.
- **Maximierte Gewinnmarge** – Selbstbedienung, insbesondere bei Prepaid-Kunden, reduziert die Vertriebskosten beträchtlich.
- **Erhöhte Produktivität** – die Automatisierung beim Verkauf von Massenware ermöglicht schnellere Transaktionen und gibt Ressourcen für die Beratung anderer Kunden frei. Weniger Kunden verlassen den Laden, ohne mit einem Berater gesprochen zu haben.
- **Reduzierte Dienstleistungskosten** – Passgenaue Dienstleistungen und das Vermeiden eines redundanten Einsatzes von Mitarbeitern

und Ressourcen führt zu Kosteneinsparungen und einer allgemeinen Verbesserung der Dienstleistungsqualität.

- **Optimierte Ressourcenplanung** – Umfassende Managementinformationen, wie Kundenzahlen, Wartezeiten und Daten über Verkaufsgespräche erleichtern die Bewertung der Kundenerlebnisse im Laden und ermöglichen es, genau die Anzahl von Mitarbeitern einzusetzen, die benötigt wird, um die Kundenbedürfnisse zu befriedigen.

Terry O’Brien fügt hinzu: „Wenn ein Kunde in unseren Laden kommt, funktioniert all das, was funktionieren soll, so dass jedermanns Anforderungen erfüllt werden und unsere Mitarbeiter sich auf die Bedürfnisse der Kunden konzentrieren können. Dies führt beim Kunden zu mehr Zufriedenheit und steigert gleichzeitig unseren Profit. Fujitsus Dienstleistungen machen es möglich und tragen wesentlich zum Erfolg unseres Unternehmens, unserer Marke und zum Kundenerlebnis in unseren Shops bei.“

Unsere Vorgehensweise

Fujitsus Fokussierung auf die Entwicklung und das Management innovativer Lösungen, die das Kundenerlebnis verbessern, hat die Branche durch wichtige Auszeichnungen anerkannt. Vodafone und Fujitsu erhielten gemeinsam bei den „World Retail Awards“ eine Auszeichnung für die beste Nutzung von Technologie. Bei den „European Retail Solutions Awards“ wurde den beiden Unternehmen ein Preis für den innovativsten Einsatz von Technologie im Einzelhandel zugesprochen – weil sie mit Q-MATIC die Kundenzufriedenheit verbessert haben.

Zu den Plänen für die Zukunft gehört die Entwicklung eines neuen Bestandsmanagementsystems. Damit soll die Effizienz der Läden verbessert und „Abfall“ reduziert werden.

Ein letztes Wort von Terry O’Brien: „Unsere Beziehung zu Fujitsu baut auf Vertrauen auf. Fujitsu hat uns stets beim Erreichen unserer Ziele geholfen oder uns erläutert, warum dies nicht möglich war. Sie kennen unsere Art zu arbeiten – unseren IT-Bedarf, unsere Abläufe, unsere Branche. Fujitsu ist bestrebt, uns dabei zu helfen, das Leben unserer Mitarbeiter, aber auch das unserer Kunden zu erleichtern. Sie liefern uns neue Ideen, investieren in Entwicklung und Testkonzepte und zeigen uns auf, welche Vorteile das für Vodafone hat. Sie hören zu und sorgen mit großem Engagement und großer Begeisterung dafür, dass unsere Vorhaben wirtschaftlich sinnvoll sind. Ich hätte wirklich Schwierigkeiten, irgendetwas Negatives über die Zusammenarbeit mit Fujitsu zu sagen.“

Unsere Fachkompetenz

Seit mehr als 30 Jahren versorgt Fujitsu Unternehmen beständig mit hochwertigen Dienstleistungen. Dabei hat Fujitsu ein hohes Maß an Fachkompetenz erworben, um seine Kunden dabei zu unterstützen, mithilfe der IT neue Einnahmequellen zu schaffen, die Betriebskosten zu reduzieren und die Kundenzufriedenheit zu steigern.

FRAGEN SIE FUJITSU

Fujitsu Services GmbH, Schiessstraße 76
D-40549 Düsseldorf. Kontaktieren Sie uns unter
Tel. +49(0) 211 5261 01, Fax +49(0) 211 5261 261 oder
kontakt@de.fujitsu.com oder besuchen Sie de.fujitsu.com