

# SERVICEKULTUR ALS MANAGEMENTAUFGABE



12. PQM Dialog, FH Kufstein, 11. November 2016

Ralf Schweighöfer, Managing Director DHL Express Austria

# VOM MARKTFÜHRER ZUM SERVICEFÜHRER

---

- ✓ **DHL Express**
- ✓ **Die Focus Strategie**
- ✓ **Der Weg zur Service Exzellenz**

# VOM MARKTFÜHRER ZUM SERVICEFÜHRER

---

✓ **DHL Express**

# DHL EXPRESS - GLOBAL

**47**

Jahre globale  
Erfahrung im  
Express Geschäft

**2.450**

Flüge täglich

**1.1 Mio**

Stops pro Tag

**46.000**

Kundenbesuche pro  
Tag

**34%**

Market Share  
Leader

**305.000**

Kundenanrufe pro  
Tag

**1969**

Gegründet in den  
USA

**100.000**

Certified  
International  
Specialists

**3.000**

NPA Calls pro Tag

# The Most International Company in the World



# DHL EXPRESS - ÖSTERREICH

**36**

Jahre erfolgreich in  
Österreich

**3**

Hubs &  
Gateways

**10**

Niederlassungen

**>100**

Kundenbesuche pro  
Tag

**55%**

Market Share

**1.300**

Kundenanrufe pro  
Tag

**1980**

In Österreich  
gegründet

**1.000**

Certified  
International  
Specialists

**10.000**

Aktive Kunden – mit neuen  
Kundennummern jeden Tag

# VOM MARKTFÜHRER ZUM SERVICEFÜHRER

---

✓ DHL Express

✓ **Die Focus Strategie**

# FOCUS STRATEGIE seit 2010

# FOCUS

# 2016



Motivierte  
Teams



Heraus-  
ragende  
Qualität



Loyale  
Kunden



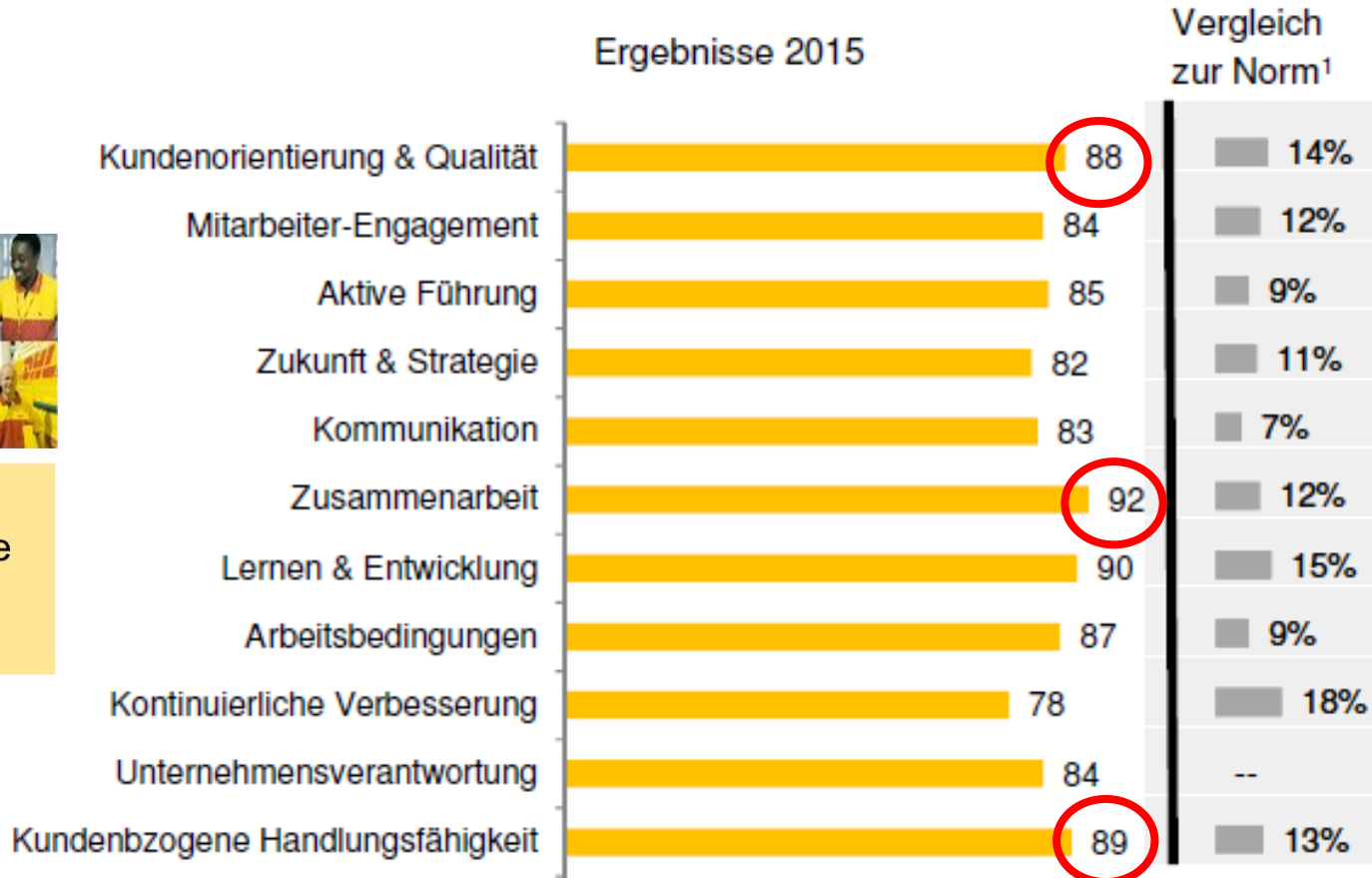
Profitables  
Netzwerk



# MITARBEITERBEFRAGUNG 2015



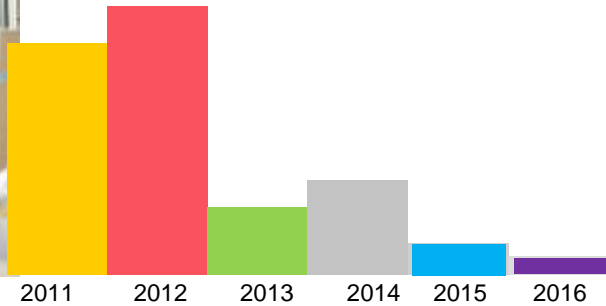
Motivierte Teams



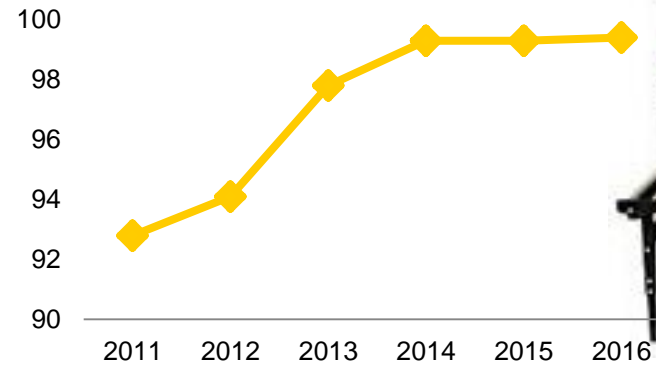
# KONSEQUENTES PERFORMANCE MANAGEMENT (DWM)



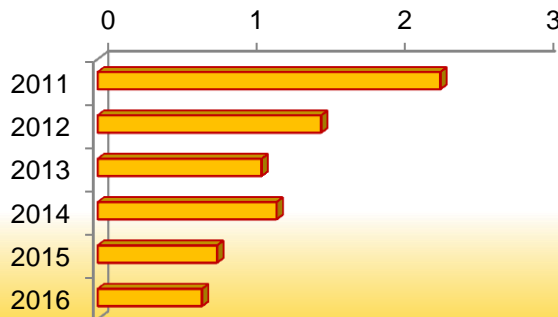
## Verpasste Abholungen pro Tag



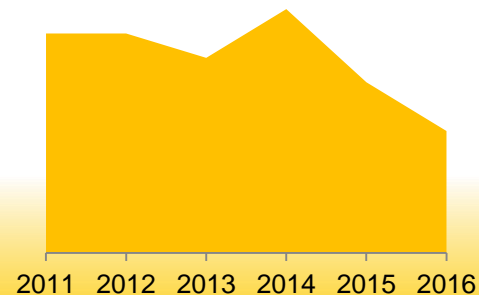
## Messen und Wiegen %



## Import Verzögerungen



## Export Verzögerungen

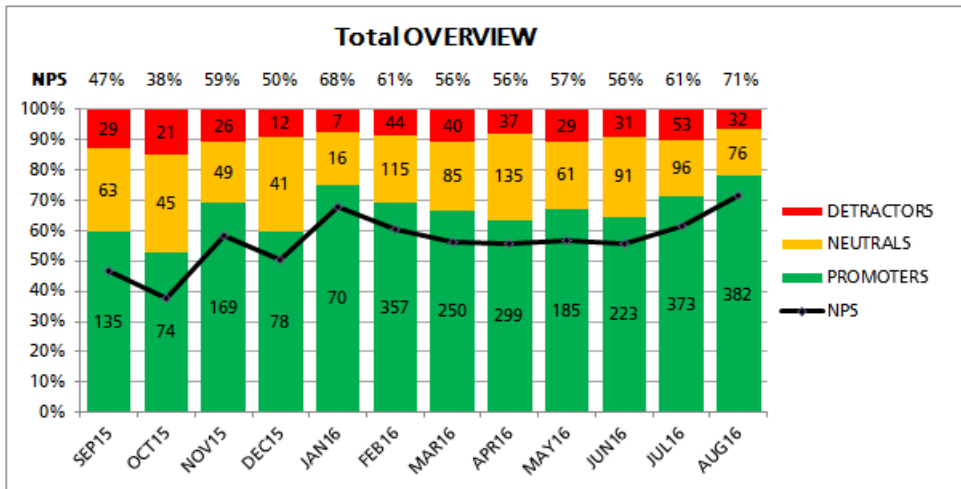


# KONTINUIERLICHER VERBESSERUNGS PROZESS

## Konsequente Nutzung von Lean Management Instrumenten



### Net Promoter Approach



# VOM MARKTFÜHRER ZUM SERVICEFÜHRER

---

- ✓ DHL Express
- ✓ Die Focus Strategie
- ✓ **Der Weg zur Service Exzellenz**



## ICCC ist bei uns überall

- **Fix verankert in der Focus Strategie**
- **JEDER Manager muss als Vorbild agieren**
- **Monatliches ICCC Board**
- **ICCC Botschafter in allen Teams**
- **Straight to the top**
- **Fixer Bestandteil in ALLEN Trainings**
- **1.000 NPA Calls pro Monat**

**Absolute Kundenorientierung bedeutet...**

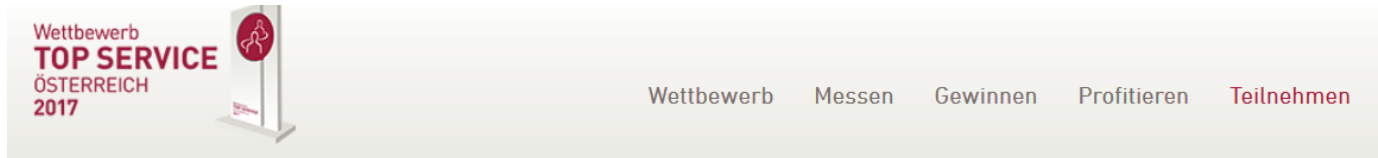
- **den Kunden zu begeistern**
- **jeden Tag**
- **bei jedem Kontakt**

„Ein zufriedener Kunde ist loyal bis zum nächsten attraktiven Offert des Mitbewerbs. Ein begeisterter Kunde ist auch danach noch loyal.“



# WIE SERVICEORIENTIERT SIND SIE?

[www.top-service-oesterreich.at](http://www.top-service-oesterreich.at)



WETTBEWERB 2017

GEHEN SIE JETZT INS RENNEN UM ZUFRIEDENERE KUNDEN. JEDERZEIT FÜR DAS JEWEILIGE JAHR ANMELDEN!

Messen Sie Ihre Servicequalität und Kundenorientierung. Mit den objektiven Kriterien eines der führenden Forschungsinstitute. Mit den besten Unternehmen Österreichs. Unternehmen aller Branchen können teilnehmen, ob B2B oder B2C, ob Dienstleister, Produzent oder Handelsunternehmen. Vorausgesetzt, Sie haben Ihren Firmensitz in Österreich.

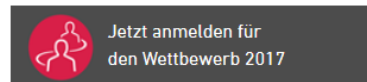
Der Zeitplan des Wettbewerbs:

- Anmeldung jederzeit möglich, Erhebungsbeginn spätestens Anfang März 2017
- Rücksendung der Unternehmensfragebögen: bis spätestens Ende März 2017
- Feldphase Kundenbefragung: bis Ende März 2017
- Unternehmens-Assessment: April / Mai 2017
- Top Service Day: April 2017
- Preisverleihung: Mai/Juni 2017

White Paper:



Guter Service ist nicht mehr genug!  
Wo steht Österreich bei diesem Thema?  
3 Must Haves im B2B Service Management  
Hier kostenlos anfordern.



Eine Auswahl der bisherigen Teilnehmer



A1 Telekom Austria  
Brichard Immobilien  
Deutsche Vermögensberatung  
Bank AG  
DHL Express Austria  
feibra GmbH  
Hypo Landesbank NOE  
Kapsch  
Leiner  
Österreichische Bundesbahnen  
(ÖBB)  
OMV  
Stiegl Brauerei  
T-Mobile  
UniCredit BankAustria  
Universal (Versand)  
Wien Energie  
UPC