

Nationaler Produktzurückruf elektrischer Vorzelte an Wohnmobilen

Einleitung

In der heutigen Zeit sind Unternehmen ständig mit Herausforderungen konfrontiert, insbesondere wenn es um Produktrückrufe geht. Eine erfolgreiche Bewältigung solcher Situationen erfordert ein hohes Maß an Professionalität, Organisation und Fachkenntnisse. Hier präsentieren wir eine Fallstudie über einen erfolgreichen Produktrückruf und die Modifikation elektrischer Vorzelte an Wohnmobilen, der von Adecco Business Solutions GmbH (ABS) geleitet wurde.

Die Herausforderung

Ein internationaler Hersteller von Vorzelten für Wohnmobile stand vor einem ernsthaften Problem: Eine fehlerhafte Komponente in den Elektromotoren führte in seltenen Fällen dazu, dass die Vorzelte unkontrolliert ausfahren. Dies stellte eine potenzielle Gefahr für die Nutzer dar. Etwa 6.000 Wohnmobile, die während eines Produktionszeitraums von zwei Jahren hergestellt wurden, waren betroffen. Eine besondere Herausforderung bestand darin, die aktuellen Besitzer zu identifizieren, die Seriennummern mit den defekten Chargen abzugleichen und 10 Nachrüststationen in Deutschland zu organisieren. Zudem waren die Kfz-Bundesbehörden involviert und überwachten den Projektstatus regelmäßig.



abs-group.de

Maßgeschneiderter ABS Lösungsansatz



1. Aufbau von 10 Nachrüststationen

Innerhalb von nur 4 Wochen wurden 10 Nachrüststationen in Deutschland errichtet. Jede Station wurde strategisch platziert, um eine optimale Abdeckung des betroffenen Gebiets zu gewährleisten.

2. Service-Telefonie und Backoffice Tätigkeiten

Ein spezialisiertes Team wurde für die Service-Telefonie und Backoffice Tätigkeiten eingesetzt. Dies umfasste die Bearbeitung von Anrufen, E-Mails, Dokumentation und Disposition.

3. Effiziente Terminplanung

Ein ausgeklügeltes System wurde implementiert, um die Termine der Nachrüstungen effizient zu planen. Dies ermöglichte eine reibungslose Koordination zwischen Kunden und Technikern.

4. Management der Nachrüststationen

Das Management der Nachrüststationen umfasste die Disposition von Technikern, Material und Kunden. Ein Team war für die Überwachung und Sicherstellung eines reibungslosen Ablaufs verantwortlich.

5. Ausbildung und Koordination von Technikern

Über einen Zeitraum von 6 Monaten wurden mehr als 20 Techniker ausgebildet und koordiniert. Die Schulung umfasste sowohl technische Fähigkeiten als auch den Umgang mit Kunden.

6. VIP-Service für bestimmte Kunden

Ein spezieller VIP-Service wurde für bestimmte Kunden vor Ort eingerichtet, um ihren Bedürfnissen besonders gerecht zu werden. Dies umfasste möglicherweise schnellere Terminvergaben, persönliche Betreuung und zusätzliche Unterstützung.

Die umfassende Lösung von ABS gewährleistete einen reibungslosen Ablauf des Produktrückrufs und sorgte dafür, dass die betroffenen Kunden schnell und effizient betreut wurden.

Erfolgreiche Durchführung und positive Auswirkungen

Das Ergebnis des Produktrückrufs und der Modifikation der elektrischen Vorzelte an Wohnmobilen umfasste verschiedene Aspekte:

→ Zweistufiger Ansatz

Zunächst wurde ein Sicherheitspaket entwickelt und an die betroffenen Kunden versendet. Dieses Paket enthielt Anleitungen zur vorübergehenden Deaktivierung der elektrischen Markisen, um potenzielle Unfälle zu vermeiden. Nachfolgend erfolgte die Reparatur der elektrischen Markisen, um das Problem dauerhaft zu lösen.

→ Aufbau einer vollständigen IT-Infrastruktur

Eine umfassende IT-Infrastruktur wurde aufgebaut, um den reibungslosen Ablauf des Rückrufs zu unterstützen. Dazu gehörten eine dedizierte Website, ein Portal für Kunden, eine Datenbank zur Verfolgung von Rückrufaktionen und eine Servicenummer für den direkten Kontakt.

→ Hohe Lösungsquote im Service-Level-Agreement (SLA)

Die Erfüllung der vereinbarten Service-Level-Anforderungen war ein zentraler Bestandteil der Lösung. Durch effiziente Prozesse und schnelle Reaktionen konnte eine Lösungsquote von über 90% erreicht werden, was die Zufriedenheit der Kunden sicherstellte.

→ Identifizierung und Austausch fehlerhafter Bauteile

Mithilfe von umfangreichen Analysen wurden die fehlerhaften Bauteile identifiziert, die das Problem verursachten. Ein systematischer Austausch dieser Bauteile wurde in verschiedenen Serviceregionen durchgeführt, um sicherzustellen, dass alle betroffenen Kunden erreicht wurden.

→ Steigerung des Images des Kunden und reversionssichere Dokumentation

Durch den professionellen Umgang mit dem Rückruf und die schnelle Behebung des Problems konnte das Image des Kunden nachhaltig gesteigert werden. Eine reversionssichere Dokumentation wurde erstellt, um den gesamten Prozess für Versicherungs- und rechtliche Zwecke zu dokumentieren und zu überprüfen.

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



Maik Nasedat

+49 172 65 88 768

maik.nasedat@abs-group.de