

Referenz



NTUC FairPrice



NTUC FairPrice optimiert Umgang mit Kundenrückmeldungen

Mit Hilfe einer von Sycor maßgeschneiderten EASY-SOFTWARE-Lösung hat die führende Singapur Supermarktkette NTUC FairPrice ihren Umgang mit Kundenrückmeldungen auf ein neues Level gehoben.



Seit der Gründung vor 36 Jahren bietet die Singapur Supermarktkette NTUC FairPrice ihren Kunden eine hohe Qualität ihrer Produkte, ein optimales Preis-Leistungsverhältnis und exzellenten Service. Über die Jahre hat sich NTUC FairPrice immer wieder neu erfunden, um auf neue Rahmenbedingungen und veränderte Kundenbedürfnisse einzugehen. Einer der entscheidenden Erfolgsfaktoren dabei: Von Anfang an legte die führende Supermarktkette in Singapur, die mit mehr als 6000 Mitarbeitern in über 220 Läden im Geschäftsjahr 2008/2009 2,03 Mrd. Singapur Dollar (ca. 975 Mio. €) umsetzte, Wert auf die Rückmeldungen ihrer Kunden.

Im Jahr 2008 entschied sich das NTUC FairPrice Management für die Einführung einer Enterprise Content Management (ECM) Lösung

Projekt:

Einführung einer Enterprise Content Management (ECM) Lösung

Nutzen:

- Voll automatisierter Workflow
- Erhöhte Transparenz im Prozess
- Optimierte Dokumenten-Archivierung
- Kürzere Reaktionszeiten
- Gesteigerte Kundenzufriedenheit

von EASY SOFTWARE, um den Umgang mit Kundenanfragen und -anregungen auf ein neues Level zu heben. „Dass FairPrice als führende Einzelhandelskette in Singapur uns als Partner für die Einführung gewählt hat, freut uns sehr“, unterstreicht Michael Ibach, der Geschäftsführer der SYCOR ASIA Pte Ltd, einer Tochter der Göttinger SYCOR GmbH.

Die Ziele des Projekts waren klar abgesteckt: Mit einer Automation des Gesamtprozesses sollten die Mitarbeiter im firmeneigenen Service Center bei der Bearbeitung der monatlich mehr als 4000 Kunden-Rückmeldungen unterstützt werden. Gleichzeitig war die Aufgabe, mehr Transparenz und eine schnellere Archivierung der Dokumente aus den einzelnen Vorgängen zu erreichen. „Außerdem wollten wir den Prozess insgesamt beschleunigen und so den Kundenservice verbessern“, erklärt Bernard Chew, CIO bei FairPrice. „Mit einer schnelleren Reaktion wollten wir unseren Kunden zeigen, wie wichtig uns ihre Rückmeldungen sind.“ Für diese Anforderungen übernahm Sycor Asia die Konzeptionierung und die Implementierung der Lösung für über 550 User.

>>>

NTUC FairPrice

Hauptsitz:
Singapur

Branche:
Einzelhandel

Produkte:
Vollsortimenter

Unternehmensgröße:
> 6.000 Mitarbeiter
Umsatz
2,03 Milliarden SGD
(975 Millionen €)

Web:
www.fairprice.com.sg

Ihr Ansprechpartner vor Ort:



Michael Ibach
Chief Executive Officer
SYCOR ASIA Pte Ltd

michael.ibach@sycor-asia.com
+65 65 76 42 70



Auch das Training der Mitarbeiter und der Support nach dem Go-live decken die ECM-Experten von Sycor ab.

Bernard Chew ist mit dem Ergebnis sehr zufrieden: „Mit der von Sycor Asia implementierten EASY ECM-Lösung können wir besser auf Anfragen und Vorschläge von Kunden reagieren.“ Mit der webbasierten Lösung arbeiten heute mehrere Mitarbeiter des NTUC FairPrice Service Centers simultan an Kundenrückmeldungen. So ist sichergestellt, dass jeder Vorgang mit den notwendigen Informationen versehen ist, bevor er an einen Produktspezialisten im Hauptsitz oder an den Manager eines bestimmten Ladens

weitergeleitet wird. Und das spart Zeit. Durch die Lösung kann NTUC FairPrice jederzeit klar erkennen, in welchem Stadium der Bearbeitung sich eine Kundenrückmeldung befindet. „Ein integriertes Auswertungstool ermöglicht die statistische Auswertung, zum Beispiel hinsichtlich der Antwortzeiten und der Anzahl offener Vorgänge“, sagt Sycor Asia-Geschäftsführer Michael Ibach.

„Die neue Qualität in unserem Prozess steigert die Zufriedenheit und die Treue unserer Kunden deutlich“, unterstreicht Bernard Chew. „Mit der professionellen Implementierung und der fundierten Erfahrung im Design von Prozess orientierten Lösungen hat Sycor Asia zu diesem Erfolg entscheidend beigetragen.“

Über FairPrice:

FairPrice hat sich mit über 220 Läden zur führenden Supermarktkette, im Besitz von 500.000 Singapurern, in Singapur entwickelt. Jeden Tag werden mehr als eine Million Kunden bedient. Mehr als 6000 Mitarbeiter erwirtschafteten im Geschäftsjahr 2008/2009 einen Umsatz von 2,03 Mrd. Singapur Dollar (975 Mio. €). Die Gründungsmission, die Lebenshaltungskosten für Haushalte mit geringem Einkommen zu senken, ist immer noch der Motor des Unternehmens. Gleichzeitig nimmt FairPrice die Verantwortung für die Mitarbeiter wahr. Mit dem Motto „NTUC FairPrice, Best Place to Shop, Best Place to Work and Best Corporate Citizen“ unterstreicht FairPrice die Absicht, der Gemeinschaft, den Kunden, den Mitarbeitern und den Mitgliedern der Kooperative einen Mehrwert bieten zu wollen. Über die Jahre hat sich FairPrice immer wieder neu erfunden, um innovativ und auf dem neusten Stand der Technik immer auf sich verändernde Bedingungen und Kundenwünsche eingehen zu können.

