



P R E S S E I N F O

Bei RIF entwickeltes Messsystem sorgt im Testbetrieb bei Jungheinrich für zufriedene Kunden und zufriedene Mitarbeiter

Quoten für „Sofort erledigung“ und „Reklamation“ verbessert – Mitarbeiter bauten System zur Ermittlung von Kundenzufriedenheit mit auf

Dortmund, 29. März 2004 – Das Schlagwort von der „Service-wüste Deutschland“ macht allerorts die Runde. Wie dagegen eine „Service-Oase“ zur „Blüte“ gebracht werden kann, hat die Dortmunder Initiative zur rechnerintegrierten Fertigung e.V. (RIF) jetzt gemeinsam mit dem in Dortmund ansässigen Vertriebszentrum der Jungheinrich AG, bekannt als Hersteller und Anbieter von Dienstleistungen rund um den „Gabelstapler“, eindrucksvoll demonstriert. Tatkräftig unterstützt durch RIF-Mitarbeiter Klaus Mende hat das größte deutsche Vertriebszentrum der Jungheinrich AG in Dortmund-Marten ermitteln lassen, wie zufrieden die Kunden mit dem Kundendienst sind. Mit den Ergebnissen dieses Forschungsprojektes sind alle Seiten hoch zufrieden: Die Kunden sind erfreut, dass die Reparaturen schnellstens erledigt werden und auch die Reklamationsquote auf ein äusserst niedriges Niveau gesunken ist. Die Mitarbeiter sind zufrieden, weil ein leistungsorientiertes Vergütungssystem, an dessen Entwicklung sie maßgebend beteiligt waren, ihren Einsatz fair honoriert. Und Kundendienstleiter Friedrich Wilhelm Hüppe ist stolz darauf, dass das gemeinsam mit dem RIF entwickelte System mittlerweile für alle Jungheinrich-Vertriebszentren in Deutschland Modell steht.



„Unsere Kundendienstmitarbeiter werden mit ganz unterschiedlichen Situationen konfrontiert, sie müssen allein vor Ort einschätzen, wie wichtig und dringend die Störung für den Kunden ist und entsprechend reagieren“, beschreibt Kundendienstleiter Hüppe den Verantwortungsbereich seiner Mitarbeiter. Die Jungheinrich AG, in Fachkreisen bekannt als Hersteller von Gabelstaplern und anderen Flurförderzeugen, betreut von Dortmund aus mit 120 Mitarbeitern namhafte Kunden, darunter Logistik-Zentralen und Lagerhäuser, aber auch Einzelhändler und Märkte, im Umkreis von etwa 50 Kilometern. „Wie Service-Techniker sich im Außendienst verhalten, ist für Unternehmen, die ihre Kunden mit Dienstleistungen als Stammkunden halten wollen, extrem wichtig, aber in der Praxis vergleichsweise schwer zu steuern“, erklärt Prof. Dr.-Ing. Klaus Heinz, Mitglied des RIF e.V., der die Arbeiten von Mende wissenschaftlich begleitet hat: „Vorschriften helfen wenig und die Leistung der Mitarbeiter ist bei der Unterschiedlichkeit der Einzelfälle kaum vergleichbar, geschweige denn direkt messbar“.

Messbar jedoch war für RIF-Mitarbeiter Mende die Zufriedenheit der Kunden. Über 1.000 Fragebögen ergaben Aufschluss darüber, wie die Service-Techniker von Jungheinrich ihren Dienst am Kunden noch verbessern könnten. Parallel zu der Umfrage ließ Mende die Jungheinrich-Mitarbeiter selbst einschätzen, nach welchen Kriterien ihre Kunden die von Ihnen geleistete Arbeit bewerten.

„Interessanterweise haben unsere Leute eigentlich schon sehr genau gewußt, was Ihre Kunden von Ihnen erwarten“, erinnert sich Hüppe, „von daher haben wir uns von dem wissenschaftlichen Projekt nicht viel Neues versprochen“. Um so überraschender war das Ergebnis nach vier Monaten Testbetrieb: Das von RIF eingeführte System hatte tatsächlich dazu beigetragen, dass sich die Kundenorientierung der Service-Techniker noch einmal



verbesserte: im Testbetrieb stieg die sogenannte „Sofort-erledigungsquote“, also die Problembhebung an Ort und Stelle, von ohnehin schon guten 82,8 Prozent auf sensationelle 97,8 Prozent. Auch die Zahl der Reklamationen konnte noch einmal deutlich gesenkt werden. Alle Kunden, die nach vier Monaten Testphase noch einmal separat befragt wurden, bestätigten die Verbesserungen. „Wichtig war, dass die Mitarbeiter das Messsystem selbst erarbeitet haben, und deshalb überzeugt davon waren, dass es die richtigen Werte sind, die da erhoben werden“, weist Mende auf einen wichtigen Erfolgsfaktor für das Projekt hin, das mit einer erneuten Kundenbefragung im Sommer weitergeführt werden soll.

Die Ergebnisse sind auf viele andere Branchen mit hohem Dienstleistungsanteil übertragbar, etwa auch auf mittelständische Handwerksbetriebe und andere technische Dienstleister. „Aber auch klassische Produktionsunternehmen können ihre Servicemitarbeiter stärker als Dienstleister, Berater und Vertrauenspersonen ihrer Kunden aufbauen und damit qualifizierte Arbeitsplätze sichern“, betont Prof. Heinz. **Interessierte Unternehmen können sich bei Klaus Mende, Telefon 0231.755-2659 oder unter E-Mail mende@ifv.mb.uni-dortmund.de informieren.**

Kontakt: RIF-Pressestelle, vdB Public Relations, Dipl.-Vw. Sabine von der Beck, Munscheidstr. 14, 45886 Gelsenkirchen, Telefon 0209.167-1248. E-Mail: info@vdbpr.de

Abdruck honorarfrei, Beleg erbeten an
vdB-PR, Sabine von der Beck, Munscheidstr. 14 45886 Gelsenkirchen. **Danke!**

Jungheinrich AG



Die Jungheinrich AG ist einer der international führenden Anbieter in den Bereichen Flurförderzeug-, Lager- und Materialflusstechnik. Das Unternehmen hat sich in den vergangenen Jahren vom reinen Stapler-Hersteller zum produzierenden Dienstleister gewandelt. Es erwirtschaftete im Jahr 2002 einen Umsatz von 1.476 Mio. Euro, ein Ergebnis (EBIT) von 74 Mio. Euro und beschäftigte 2003 weltweit mehr als 9.200 Mitarbeiter. Die Dortmunder Niederlassung stellt mit rund 120 Mitarbeitern das derzeit größte Vertriebszentrum der Jungheinrich AG in Deutschland dar.

**Rückfragen bitte an: Jungheinrich AG, Wolfgang Feßel,
Unternehmenskommunikation, Telefon 040.6948-2543, Telefax 040.6948-
1599, E-Mail: wolfgang.fessel@jungheinrich.de**

RIF e.V. - Dortmunder Initiative für Rechnerintegrierte Fertigung

Die Dortmunder Initiative für Rechnerintegrierte Fertigung (RIF e.V.) wurde 1990 als Zusammenschluss von Hochschullehrern aus verschiedenen technologieorientierten Universitätsbereichen gegründet, um interdisziplinär Abläufe über den gesamten Produktlebenszyklus hinweg zu verbessern. Alle Projekte zeichnen sich durch Anwendungsorientierung und Industrienähe aus. Im Qualitätswesen etwa werden Qualitätsmanagementsysteme oder hochmoderne Prüfungsverfahren von Kooperationspartnern aus der klein- und mittelständischen Industrie unmittelbar umgesetzt. Konstruktions- und automatisierungstechnische Lösungen für die Planung komplexer Anlagen, für die Ausstattung von Fertigungsstraßen oder einzelne Elemente (Industrieroboter) unterstützen in den verschiedensten Branchen die Qualität von Produkten beziehungsweise die Senkung von Herstellungskosten. Mit neuen Erkenntnissen und Werkzeugen sowie mit innovativen Dienstleistungen hilft RIF darüber hinaus kleinen und mittleren Unternehmen, durch verbesserte Geschäftsprozesse ihre Produktivität zu steigern. Sitz der RIF e.V. ist das F+E Gebäude an der Joseph-von-Fraunhofer-Straße 20 im Technologiepark Dortmund. Vorsitzender ist Prof. Dr.-Ing. Horst-Artur Crostack, Geschäftsführer ist Michael Saal.

Weitere Informationen: RIF e.V., Joseph-von-Fraunhofer-Str. 20, 44227 Dortmund, Telefon 0231.9700 – 101, www.rif.fuedo.de.