

Aktuelle Pressemitteilung der LPR GmbH, 01.03.2013

Zur Veröffentlichung freigegeben ab sofort.

Assistance Service

Der Nespresso / LPR Premiumservice sorgt in Millionen Haushalten für Markenbegeisterung.

In 25 Jahren hat sich Nespresso zu einer der renommiertesten Marken in der Welt des Kaffees entwickelt, die von Millionen von Konsumenten auf der ganzen Welt für ihre Leidenschaft, Authentizität und Servicequalität geschätzt wird. Die Verbindung aus den unternehmerischen Wurzeln der Marke und modernem, zukunftsorientierten Innovationsstreben trägt dazu bei, dass Nespresso für die Konsumenten stets präsent ist. Das einzigartige Nespresso Geschäftsmodell ermöglicht es Nespresso, bei der Auswahl der Rohstoffe, bei der Produktion und beim Verkauf seines Kaffees höchste Qualitätsstandards zu gewährleisten. Dabei steht Nespresso immer im direkten Dialog mit seinen Kunden und Clubmitgliedern.

Ein Baustein des Nespresso Club ist „Nespresso Assistance“

Wohl als einziger Anbieter von Lebensmitteln bietet Nespresso ein technisches Call-Center mit eigenen Mitarbeitern, die im Fall der Fälle schnell und unkompliziert helfen, wenn eine Maschine einmal einen Defekt hat.

„Schließlich ist nichts schlimmer als über mehrere Tage hinweg morgens auf einen Kaffee verzichten zu müssen. Wir sind auf die LPR aufmerksam geworden, da sie für einen unserer Maschinenpartner bereits in einem völlig anderen Segment tätig ist, und uns von dort positiv berichtet wurde. Also haben wir unseren technischen Service nochmals auf den Prüfstand gestellt und ausgeschrieben,“ so Dr. Kai Kroeber, Director Technical & Quality Management bei Nespresso.

Im Rahmen der Ausschreibung hat Nespresso sehr schnell erkannt, dass mit der LPR ein Innovationspartner gefunden wurde, der mit der gleichen Leidenschaft und mit dem Anspruch wirklich der beste in seiner Klasse zu sein, sein Geschäft betreibt.

Noch während des Erstgespräches zwischen dem Nespresso Clubmitglied und dem technischen Call-Center wird im Bedarfsfall ein Abholtermin vereinbart. Dieser kann sogar an Samstagen in ganz Deutschland stattfinden. Nachdem alle Daten an die LPR mittels SAP Schnittstelle überspielt wurden, beginnt der LPR-Prozess: Im eigens eingerichteten LPR/Nespresso Servicedesk werden Lieferschein und Auslieferlabel gedruckt und die Daten werden dem Austauschfahrer noch am gleichen Abend auf den Handscanner gesendet. Hier ist dann das Zeitfenster für die Abholung und die wichtigsten Kundendaten für eventuelle Rückfragen dokumentiert. Diverse Alarm- und Statusmeldungen werden ebenfalls über den Scanner, der immer mit dem SAP Kundenservicemodul kommuniziert, ausgetauscht. Im Pool-Lager bei der LPR stehen rund 2000 Leihgeräte zur Verfügung. Diese werden nach dem „First in / First Out“ Prinzip je Kundenauftrag entnommen und ein oranges Retourenlabel wird den Geräten beigelegt.

„Das ganze Tracking & Tracing ist neben der Kundenadresse auch mit der jeweiligen Seriennummer des Austauschgerätes verknüpft. Das gilt auch dann noch wenn das Gerät beim Kunden ausgetauscht worden ist, und in eines der Nespresso Repaircenter angeliefert wird. Dabei arbeitet die LPR komplett auf eigens angepassten SAP Modulen: Für das Lager, im Kundenservice und bis zum Fahrer, der alle Informationen über seinen Scanner aus SAP bezieht und dorthin zurück meldet. Zuletzt stellen wir auch den unterschriebenen Auslieferbeleg als pdf und die Unterschrift des Kunden über unser SAP in das Track & Trace Tool für Nespresso. Somit haben wir entlang der kompletten Prozesskette, also von der Auslagerung über die Abholung und dem Austausch bis zum Repaircenter, und zuletzt auch für den Rücktausch des reparierten Gerätes beim Kunden, eine lückenlose Dokumentation,“ so Hartmut Jadallah, Leiter Marketing & Vertrieb bei LPR.

Das ist wichtig, da gerade nachdem ein Gerät einem Repaircenter zugeführt worden ist, meist die Supply Chain unterbrochen wird und Kunden bei Rückfragen oft keine ausreichenden Antworten erhalten und so auch die durchschnittlichen 5 Tage von Call-Eingang bis Rücktausch überschritten werden könnten.

Nachdem der Rücktausch beim Kunden erfolgt ist, wird das Leihgerät bei der LPR wieder eingelagert. Zuvor werden die Leihgeräte geprüft, gereinigt, desinfiziert und entkalkt. Hier hat die LPR eigens eine Waschstraße, direkt am Lagerstandort des Leihgeräte-Pools eingerichtet, um innerbetriebliche Handlings- und Wegekosten gering zu halten.

„In nur 8 Wochen, ab Auftragserteilung haben die Teams von Nespresso und LPR gemeinsam alle Bereiche miteinander verzahnt und so einen „Assistance Service“ auf die Straße gebracht der in dieser tiefen und kundenorientierten Ausprägung seinesgleichen sucht. Zuletzt benötigt ein solcher Service nicht nur erstklassige Werkzeuge, sondern eben auch das Bewusstsein für Kundenservice von allen Mitarbeitern. Deshalb monitoren wir alle Ereignisse und schulen permanent unsere Mitarbeiter. Das ist besonders auf der letzten Meile wichtig, also vor Ort beim Kunden. Die positiven Ergebnisse bestätigen die Richtigkeit unserer Philosophie,“ so Hartmut Jadallah.

Über LPR

Die LPR GmbH ist Logistik- und Servicespezialist für ganzheitliche Supply-Chain-Lösungen im Pre- und After-Sales für serviceintensive Branchen. Das 1988 gegründete inhabergeführte Unternehmen ist seit Jahren wichtiger Servicepartner für viele Technologieunternehmen. Die LPR betreibt Nacht- und Tagesexpresslogistik sowie Reparatur-Dienstleistungen über ein zentrales Repair-Center und ein flächendeckendes On-Site-Netzwerk. Entsorgungs-, Austausch-, (Emergency-) Lager-Dienstleistungen sowie Hotline- und Helpdesk-Dienstleistungen komplettieren das Angebot.

Über NESPRESSO

Nespresso hat sich ganz und gar dem Kaffee verschrieben. Und das aus dem einzigen Grund, seinen Kunden Freude und Genuss zu bereiten. Die Geschichte von Nespresso begann mit einer ebenso einfachen wie revolutionären Idee: Jedem die Möglichkeit zu geben, wie ein erfahrener Barista die perfekte Tasse Espresso-Kaffee zu kreieren. Seit den Anfängen im Jahr 1986 hat das Nespresso Markenkonzept Millionen von Menschen völlig neue Wege zum Genuss von Espresso-Kaffee eröffnet und die weltweite



Kaffeekultur geprägt. Vom Pionier und Trendsetter hat sich Nespresso zum Maßstab für portionierten Spitzenkaffee entwickelt. Ermöglicht wurde dies durch den Fokus auf ein Ziel: Konsumenten Tasse für Tasse das ultimative Kaffee-Erlebnis zu bieten.

NESPRESSO in Stichworten

- Eigenständiger, global geführter Geschäftsbereich innerhalb der Nestlé Gruppe und in mehr als 50 Ländern weltweit präsent.
- Über 70 % der Mitarbeiter stehen in direktem Kundenkontakt.
- Lediglich ein bis zwei Prozent des weltweit angebauten Kaffees genügen den hohen Anforderungen von Nespresso hinsichtlich Geschmack
- Einzigartige Auswahl von 16 Grand Cru-Kaffees für den Genuss zu Hause und acht Kaffeevarietäten für den außer Haus Bereich.

Um Belegexemplare bei Veröffentlichung wird gebeten.

Ansprechpartner LPR GmbH
Hartmut Jadallah
Telefon: +49 (0) 2131-12 26 732
Telefax: +49 (0) 2131-12 26 102
Hartmut.Jadallah@lpr.de

Ansprechpartner Presse/Agentur maxpartner
Benjamin Huber
Telefon: +49 (0) 211 - 469 597 10
Telefax: +49 (0) 211 - 469 597 11
bh@maxpartner.de

