

PRESSEINFORMATION

iloxx ist einer der Kundenchampions 2010

Der Versandvermittler wurde für seine Kundenorientierung ausgezeichnet.

Nürnberg, 04.05.2010 – Der Nürnberger iloxx AG wurde gestern für ihr herausragendes Kundenbeziehungsmanagement das Qualitätssiegel „Deutschlands Kundenchampions 2010“ verliehen. Das Siegel dürfen die 50 bestplatzierten Unternehmen, die sich einem aufwändigen Benchmarking-Wettbewerb der Deutsche Gesellschaft für Qualität (DGQ) unterzogen haben, führen.

Auf der gestrigen Preisverleihungsgala im Kurfürstlichen Schloss zu Mainz erhielt iloxx als einziges Unternehmen aus der Logistikbranche den begehrten Preis. Mit der Auszeichnung „Deutschlands Kundenchampions“ werden Unternehmen mit vorbildlicher Kundenorientierung geehrt. Die Deutsche Gesellschaft für Qualität (DGQ) und forum! Marktforschung veranstalten jährlich den Wettbewerb, der aus einer umfassenden Management-Befragung und dem Interview von zufällig ausgewählten Kunden zum Thema Servicequalität besteht. Ziel der Veranstaltung ist, einen Maßstab für die Qualität des Kundenbeziehungsmanagements (Customer Relationship Management, kurz CRM) zu etablieren und vorbildliche Unternehmen auszuzeichnen.

Begeisterte Kunden von Paketdiensten? Traditionell dominieren bei CRM-Wettbewerben Banken, Versicherungen, Shopping-TV- oder Zeitarbeitsfirmen. Paketdienste mit Privatkundenzustellung treten bei solchen Wettbewerben selten in Erscheinung. Vertraut man auf die großen Online-Verbraucherportale, so ist die Reputation der gesamten Versanddienstleisterbranche nicht sehr gut. Der Grund ist einfach: Paketdienste haben nur selten „begeisterte Kunden“. Das liegt zum einen daran, dass der Kunde des Paketdienstes meist der Versender und nicht der Empfänger ist. Hier eine emotionale Kundenbeziehung aufzubauen, ist sehr schwer. Zum anderen ist es dem Empfänger natürlich vollkommen egal, wer die Pakete zustellt. Außer es klappt einmal nicht alles wie am Schnürchen.

iloxx hat ein ausgeprägtes Qualitätsmanagement aufgesetzt. Durch umfangreiche Versand-Hilfestellungen und persönliche Beratung möchte das Unternehmen erreichen, dass die Kunden, wenn schon nicht „begeistert“, so doch „überdurchschnittlich zufrieden“ und die Fehlerquote möglichst gering ist. Mit der Wettbewerbsteilnahme ließ iloxx jetzt seine Kundenbeziehungen auf Herz und Nieren von einem unabhängigen Dritten prüfen.

Im Rahmen des Wettbewerbs musste das Unternehmen ein mehrstufiges Verfahren durchlaufen. Auf eine umfangreiche Selbsteinschätzung des Managements erfolgte die Befragung zufällig ausgewählter Kunden nach ihren Erfahrungen mit dem Paketversand- und Transportvermittler. Dabei wurden die Themenfelder Kundenzufriedenheit, Kundentreue bzw. -bindung, das Unternehmensimage, die Weiterempfehlungsbereitschaft und die Zuverlässigkeit im Umgang mit Beschwerden beleuchtet.

iloxx hat sich auf die Nische, außergewöhnlich große, schwere und sperrige Artikel für „Wenigversender“ zu transportieren, spezialisiert. Dazu kauft iloxx Transportleistungen, die eigentlich nur Großkunden offen stehen, bei den Großen der Branche ein. iloxx garantiert den ausführenden Unternehmen, dass gewisse Versandvolumina erreicht werden und übernimmt für die Transporteure sämtliche Endkundenkontakte: von der Akquisition über den Kundenservice und die Rechnungsstellung bis hin zu eventuellen Schadensbearbeitungen oder Inkasso.

Die Speditionen haben es so mit einem einzigen Kunden und nicht mit Zehntausenden zu tun. Die Services werden an Privatkunden sowie kleine und mittelständische Unternehmen vermittelt. „Wir fahren die uns anvertrauten Waren nicht selbst, sondern geben die Aufträge nur weiter. Die Qualität unserer Dienstleistung können wir also nur mittelbar über ausgeprägte Qualitätssicherungsmaßnahmen und die ständige Evaluation unserer Transporteure beeinflussen. Die Kundenorientierung hingegen spielt die entscheidende Rolle. Dass wir

jetzt für unsere Serviceorientierung ausgezeichnet werden, freut uns umso mehr“, sagt Volker Hofmann, kaufmännischer Vorstand der Iloxx AG. Dafür tut das Unternehmen auch einiges: Neben einem für Wenigversender sehr aufwändigen Service- und Betreuungsangebot bietet Iloxx vor allem für seine Privatkunden umfangreiche Versandlexika, Verpackungstipps und -videos und eine eigene Schadensabteilung an, die im Fall des Falles Streitfälle für die Kunden mit den ausführenden Dienstleistern abklärt.

„Die Kunden danken es den Unternehmen, wenn sie konsequent vom Kunden her denken und so alle Prozesse entwickeln. Das zahlt sich letztlich aus“, zieht der Mitinitiator des Wettbewerbs, Dr. Wolfgang Kaerkes, von der Deutschen Gesellschaft für Qualität, sein Fazit. „Der Kunde steht bei erfolgreichen Unternehmen im Mittelpunkt aller Überlegungen – das hat der diesjährige Wettbewerb wieder einmal eindrucksvoll belegt“.

Mit einer signifikanten Steigerung der Teilnehmerzahl im Vergleich zum Vorjahr und der Gala-Preisverleihung am 3. Mai im Kurfürstlichen Schloss zu Mainz erreichte der Wettbewerb in diesem Jahr neue Dimensionen. Zur Preisverleihung empfingen die Initiatoren, forum! Marktforschung und die Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V., 300 hochrangige Top-Entscheider aus ganz Deutschland.

Über die Iloxx AG

Die Iloxx AG (www.iloxx.de) ist ein unabhängiger Paketversand- und Transport-Vermittler. Sie arbeitet mit mehr als 20 der größten deutschen Paketdienste und Logistikunternehmen und vielen kleinen Speditionen zusammen. Durch diese Kooperation werden Transportdienstleistungen vom Paketversand bis zum Container-Import aus einer Hand abgewickelt. Der Erfolg der Iloxx AG beruht darauf, dass alle von den Leistungen profitieren. Auf der einen Seite die Speditionen und Paketdienste, die sich durch die Iloxx AG neue Zielgruppen erschließen. Auf der anderen Seite die Endkunden, die Transportdienstleistungen erhalten, die sie sonst nicht oder nicht zu so günstigen Preisen beauftragen können.

Mit dem Treuhandservice Iloxx SAFETRADE sorgt das Unternehmen für Sicherheit im Internet-Handel durch risikofreie Zahlungsabwicklung.

Pressekontakt:

Jörg Popow, Leiter Marketing/Kommunikation
Iloxx AG, Gutenstetter Str. 8b, 90449 Nürnberg
E-Mail: presse@iloxx.de Internet: www.iloxx.de

Sitz der Gesellschaft: Nürnberg
Registergericht Nürnberg, HRB 18363
Vorsitzender des Aufsichtsrats: Werner Osterchrist
Vorstand: Matthias Emmel und Volker Hofmann