

PRESSEMITTEILUNG

Hamburg, 16. Dezember 2021

Hapag-Lloyd führt sein neuntes Qualitätsversprechen ein: „Always Accessible“

Mit der heutigen Einführung des neunten Qualitätsversprechens „Always Accessible“ adressiert Hapag-Lloyd einen Schlüsselfaktor der Kundenzufriedenheit: die schnelle Erreichbarkeit, wenn Unterstützung benötigt wird. Mit Millionen von Anrufen jährlich ist sich Hapag-Lloyd der Bedeutung eines zuverlässigen und schnellen Telefonservices für die gute Beziehung zu seiner Kundschaft bewusst. Um die Erreichbarkeit seines Kundenservices zu verbessern, hat sich das Unternehmen das ehrgeizige Ziel gesetzt, Kundenanrufe in mindestens 90 Prozent der Fälle innerhalb von 12 Sekunden anzunehmen und eine Anrufannahmequote von insgesamt 97 Prozent zu gewährleisten. Um diese Ziele zu erreichen und ihre Umsetzung zu messen, führt die Reederei weltweit schrittweise neue Prozesse und Systeme ein.

„Jeder von uns hat es schon erlebt: kostbare Zeit damit zu verbringen auf die Annahme des Anrufs zu warten. Besonders im Geschäftsleben können es sich Kundinnen und Kunden nicht leisten, Zeit mit Warten zu verschwenden. Mit dem Versprechen, immer erreichbar zu sein, unterstreichen wir unser Bestreben, schnell auf die Bedürfnisse unserer Kundschaft einzugehen“, sagt Juan Carlos Duk, Managing Director Global Commercial Development. „Ein hohes Maß an Kundenservice ist ein wichtiger Aspekt unserer Strategie 2023. Wenn wir schnell ans Telefon gehen, Verzögerungen vermeiden und die Zahl der abgebrochenen Anrufe deutlich reduzieren, ist das ein großer Schritt, um die Erfahrungen unserer Kundschaft beim Kontakt mit unserem Customer Service zu verbessern. Wir sehen uns in der Verantwortung, ihre Zeit zu respektieren.“

Um dieses Versprechen in die Tat umzusetzen, hat Hapag-Lloyd damit begonnen, interne Prozesse zu standardisieren, Kontaktpunkte neu zu organisieren und ein einheitliches Contact Center einzuführen. Mit einem neuen Fallbearbeitungssystem und modernem Telefonsystem wird die Kommunikation mit der Kundschaft personalisiert. Diese werden zukünftig direkt mit dem

PRESSEMITTEILUNG

richtigen Kontakt im Kundendienst verbunden, nachdem sie eine bestimmte PIN, Vorgangs- oder Sendungsnummer in das System eingegeben haben. Nach der weltweiten Einführung soll jeder Anruf innerhalb von Sekunden abgewickelt werden. Um Unstimmigkeiten zu vermeiden, wird das Telefonsystem in jedem Land über die gleichen Menüoptionen und Funktionen verfügen.

Hapag-Lloyd gewährt über sein Customer Dashboard Einblicke in die Ergebnisse seines neuesten Qualitätsversprechens „Always Accessible“. Kundinnen und Kunden können hier die Anruf-Aannahmezeiten und die Anzahl der abgebrochenen Anrufe seitens Hapag-Lloyd sowohl auf globaler als auch auf individueller Kundenebene einsehen.

Durch einen schnellen, maßgeschneiderten und branchenspezifischen Service möchte Hapag-Lloyd seine Kundenbindung stärken und seinem übergeordneten Ziel, "Number One for Quality" zu werden, einen weiteren Schritt näher kommen.

Pressekontakte

Nikolas.Fischer@hlag.com +49 40 3001 - 2093

Tim.Seifert@hlag.com +49 40 3001 - 2291

Über Hapag-Lloyd

Mit einer Flotte von 257 modernen Containerschiffen und einer Gesamttransportkapazität von 1,8 Millionen TEU ist Hapag-Lloyd eine der weltweit führenden Linienreedereien. Das Unternehmen ist mit circa 13.900 Mitarbeitenden an Standorten in 137 Ländern mit 418 Büros präsent. Hapag-Lloyd verfügt über einen Containerbestand von rund 3 Millionen TEU – inklusive einer der größten und modernsten Kühlcontainerflotten. Weltweit 129 Liniendienste sorgen für schnelle und zuverlässige Verbindungen zwischen mehr als 600 Häfen auf allen Kontinenten. Hapag-Lloyd gehört in den Fahrtgebieten Transatlantik, Mittlerer Osten, Lateinamerika sowie Intra-Amerika zu den führenden Anbietern.

Disclaimer

Diese Pressemitteilung enthält zukunftsgerichtete Aussagen, die mit einer Reihe von Risiken und Ungewissheiten einhergehen. Solche Aussagen stützen sich auf eine Reihe von Annahmen, Schätzungen, Prognosen oder Pläne, die ihrer Natur nach erheblichen Risiken, Ungewissheiten und Eventualitäten unterliegen. Tatsächliche Ergebnisse können deutlich von den zukunftsgerichteten Aussagen des Unternehmens und den erwarteten Ergebnissen abweichen.

Follow Hapag-Lloyd on Social Media:

