

# GROSSE AIRLINE BEARBEITET BESCHWERDEN 10X SCHNELLER DANK AUSGELAGERTER CLAIMS-MANAGEMENT-LÖSUNG



«Mit SPS konnten wir unser weltweites Beschwerdemanagement zentralisieren und optimieren. Wir haben die Bearbeitungskosten reduziert und mehr Übersicht geschaffen. Damit bearbeiten wir Beschwerden jetzt 10-mal schneller als zuvor. Außerdem können wir auf wechselndes Beschwerdeaufkommen flexibel reagieren. Wir schaffen so eine wesentliche Voraussetzung für den Erfolg unserer Airline.»

– Leiter Kundenservice einer großen Airline

**Um ihre Kundenbeziehungen in der von immer härterem Wettbewerb geprägten Flugreisebranche zu verbessern, entschied sich eine international erfolgreiche Airline, ihr weltweites Beschwerdemanagement an SPS auszulagern und zu optimieren. Die mehrsprachige Lösung von SPS zentralisiert und digitalisiert alle schriftlich eingehenden Beschwerden und Reklamationen, die über Multi-Channel-Kanäle (Papier, E-Mail, Fax) eingehen, verbessert die Übersicht im Bearbeitungsprozess und ermöglicht deutlich verkürzte Bearbeitungszeiten. Der Auftraggeber profitiert von schnellerem, effektiverem Service und höherer Kundenbindung.**

## Schnelleres Beschwerdemanagement

Die Zahl der Flugreisen steigt weltweit kontinuierlich, und Fluggäste können aus einer immer größeren Zahl von Fluggesellschaften wählen. Vor diesem Hintergrund erkannte die internationale Airline die Notwendigkeit, ihren Service durch schnelleres Reagieren auf

Beschwerden zu verbessern und ihre Kunden dadurch stärker an sich zu binden. Zuvor hatte das Unternehmen Kundenbeschwerden mit internen Ressourcen dezentral bearbeitet. Die durchschnittliche Bearbeitungszeit betrug 30 Tage. Durch den Umstieg auf die umfassende Claims-Management-Lösung von SPS mit dedizierten Mitarbeitern und integrierten Systemen erzielte die Airline eine Reduktion der Bearbeitungs- und Antwortzeiten um 90 Prozent auf jetzt nur noch drei Tage. Damit erhöhte sie die Kundenbindung deutlich und genügt zudem vollständig den entsprechenden IATA-Regeln für kommerzielle Airlines.



# 10x

schnellere  
Bearbeitung von  
Beschwerden

## Kundenprofil

Die Airline zählt zu den führenden Fluggesellschaften weltweit und transportiert jährlich nahezu 50 Millionen Passagiere zu Zielen in mehr als 90 Ländern. Sie beschäftigt über 100.000 Mitarbeiter rund um den Globus und erwirtschaftet einen Jahresumsatz von mehr als 10 Milliarden Euro.

Erfahren Sie  
mehr über  
unsere Lösungen:



**SPS**   
Swiss Post Solutions

Diese Regeln verpflichten Fluggesellschaften, Beschwerden von Vielfliegern innerhalb von 9 Tagen und von allen anderen Passagieren innerhalb von 28 Tagen zu beantworten.

### Flexibilität bei wechselndem Beschwerdeaufkommen

Passagierzahlen und die Zahl schriftlicher Beschwerden korrelieren direkt. Da die Passagierzahlen jedoch aufgrund allgemeiner Schwankungen und auch saisonal bedingt stark fluktuieren, gelang es der Airline oft nicht, Beschwerden von Kunden in angemessener Zeit zu bearbeiten. Flexibler Service wird besonders bei unerwarteten Ereignissen wie dem Vulkanausbruch auf Island gefordert. Die Aschewolke des Vulkans zwang die Fluggesellschaft, zahlreiche Flüge in kurzer Zeit zu canceln. Bei solchen Ereignissen kann sich die Zahl der pro Tag eingehenden Beschwerden vervierfachen. Werden diese Beschwerden nicht kurzfristig bearbeitet, kann dies zu weiteren Beanstandungen aufgrund der verzögerten oder vermeintlich verweigerten Bearbeitung durch die Airline führen. Die an SPS ausgelagerte Claims-Management-Lösung bietet der Airline die notwendige Flexibilität, um in Spitzenzeiten wie etwa bei Streiks oder schlechten Wetterbedingungen bis zu 1000 schriftliche Beschwerden pro Tag zu erfassen und zu bearbeiten. Auf diese Weise ist umgehende Bearbeitung der Kundenanliegen zu jeder Zeit sichergestellt. Der Airline verschafft diese Flexibilität einen deutlichen Wettbewerbsvorteil.



**1000**

Beschwerden  
pro Tag bearbeitet

### Bearbeitungskosten optimiert

Die mit der neuen SPS-Lösung mögliche Flexibilität und die zentrale Bearbeitung der Schadensersatzforderungen führten zu bedeutenden Kosteneinsparungen für die Airline. Der ausgelagerte Service wird pro

bearbeiteter Forderung berechnet. Dieses Modell reduziert die Fixkosten erheblich und erweitert den finanziellen Spielraum des Unternehmens. Zudem kann die Airline damit kurzfristigen Bedarf kosteneffizienter auffangen. Und schließlich konnten die Bearbeitungskosten pro Forderung mit den von SPS optimierten Prozessen, der integrierten Technik und einem dedizierten Team von Forderungsspezialisten, Administratoren und Analysten, um schätzungsweise 50% gesenkt werden.



**~50%**

weniger Kosten pro  
bearbeiteter Forderung

### Voll integrierter, mehrsprachiger, weltweiter Multi-Channel-Service zur Forderungsbearbeitung

Der Service von SPS verarbeitet alle weltweite eingehenden Forderungen auf einer zentralen Plattform in drei strategisch on-, near- und offshore platzierten Kundendienstzentren. Die Entschädigungsforderungen der Kunden sind meist handgeschrieben und liegen in unstrukturierten Formaten vor, mit zahlreichen Anlagen wie Quittungen und anderen ergänzenden Dokumenten und in unterschiedlichen Sprachen. Das mehrsprachige Team von SPS digitalisiert, analysiert und kategorisiert Forderungen in mehr als 20 Sprachen. Dabei wird die strikte Einhaltung der Vorschriften der Airline zur Kategorisierung der Beschwerden sichergestellt. Die gesamte Information wird gescannt und in einem speziellen Claims File in eigens entwickelter Offline-Software gespeichert. Diese Software überträgt die Daten jede Nacht in das CRM-System der Airline und stößt dort automatisierte, auf den jeweiligen Forderungstyp abgestimmte Claims-Management-Prozesse im Unternehmen an. Am nächsten Morgen können Mitarbeiter der Airline mit Kundenkontakt auf alle Details der Forderung und auf aktuelle Informationen zum Bearbeitungsstatus zugreifen. Auf die-

se Weise konnte das Unternehmen die Kundenkommunikation verbessern, die für die Bearbeitung von Forderungen benötigte Zeit reduzieren, mehr Übersicht schaffen und die Kundenbindung erhöhen.



**20+**

Sprachen für  
weltweiten Service

### Warum Swiss Post Solutions

Ausschlaggebend für die Entscheidung der Airline für die an SPS ausgelagerte Lösung und gegen konkurrierende Produkte von XEROX war, dass SPS einen mehrsprachigen, regional verteilten und weltweiten Service realisieren konnte. Zuletzt verlängerte die Fluggesellschaft ihre bereits 15 Jahre währende Zusammenarbeit mit SPS um weitere 5 Jahre, um die Claims-Management-Prozesse weiter zu entwickeln und zu optimieren.