

Pressemitteilung

Transparenz auf Knopfdruck

Wie die Firma Alfred Kärcher GmbH vom Kundenportal des Logistikers Gebrüder Weiss profitiert.

Lauterach, 22. Juli 2021. Ob Terrasse, Fassade oder Auto – vor allem im Sommer wird gerne mit Hochdruck „gekärchert“. Die Geräte des Unternehmens KÄRCHER sind zum Inbegriff für das „Großreinemachen“ geworden. Das Wort „Kärchern“ hat es sogar in den deutschen Duden geschafft. Der Weltmarktführer in Sachen Reinigungstechnik ist in 72 Ländern mit 127 Ländergesellschaften vertreten, produziert und verkauft sein umfangreiches Sortiment rund um den Globus. Dahinter steckt ein ebenso umfangreiches Logistiknetzwerk, dessen zahlreiche Fäden gut gebündelt werden müssen, damit alle Produkte zur richtigen Zeit am richtigen Ort sind: bei Baumärkten, Gartencentern oder den eigenen Kärcher-Stores.

Alles im Blick

In Österreich übernimmt das internationale Transport- und Logistikunternehmen Gebrüder Weiss die komplette Distribution der Kärcher-Produktpalette. Der Logistikexperte hat mit einem Konzept überzeugt, das sich durch Proaktivität, Flexibilität und Transparenz auszeichnet. Wesentlich dabei das neue digitale Kundenportal myGW. Hier haben Logistikverantwortliche und Kundenbetreuer jederzeit alle Einzelheiten zu einem Auftrag im Blick und sind immer auf dem neuesten Wissensstand: „Wenn ein Kunde bei uns anruft, steht dahinter eine gewisse Dringlichkeit. Meist geht es darum, wo sich eine Sendung gerade befindet oder warum sie noch nicht angekommen ist. Kompetent und transparent Auskunft zu geben, ist dann das A und O, um Beschwerden die Spitze zu nehmen. Erfahrungsgemäß empfindet der Kunde die Wartezeit kürzer, wenn er weiß, warum und wie lange er warten muss“, erklärt Bernadette Nieman, Leiterin Customer Service, Claims & Returns bei Kärcher Österreich.

Schneller, besser, einfacher

Seit der Kärcher-Kundenservice mit „myGW“ arbeitet, sind zuverlässige Antworten kein Problem mehr. Das Portal stellt die genauen Daten zu Status, Standort und erwarteter Ankunftszeit einer Sendung (ETA: Estimated Time of Arrival) in Echtzeit zur Verfügung. Bei Bedarf kann dem Endkunden zusätzlich ein Link zur selbständigen Sendungsrecherche geschickt werden.

Und myGW kann noch mehr: Alle relevanten Dokumente wie beispielweise Rechnungen oder Ablieferbelege sind online abgelegt und können auf Knopfdruck eingesehen werden. „Früher gab es beim Thema Ablieferbelege häufiger Schwierigkeiten. Jetzt sind solche Anfragen rasch erledigt. Das freut nicht nur unsere Kunden, sondern erleichtert auch unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Arbeit. Lange Recherchen und lästiges Suchen gehören der Vergangenheit an“, so Nieman. Die Zuverlässigkeit und Transparenz der Daten seien ein echter Mehrwert für sie und ihr Team, ebenso die einfache Handhabung des Online-Tools sowie die insgesamt verbesserte Kommunikation. „Kärcher steht für Lösungen, die durch Leistung, Qualität und Zuverlässigkeit begeistern. myGW hat uns mit den gleichen Attributen überzeugt – ein Perfect Match.“



Bildunterschrift: Gebracht wie angekündigt. myGW zeigt die erwartete Ankunftszeit der Ware an (ETA).
(Quelle: Gebrüder Weiss / Georg Pomassl)



Bildunterschrift: Bernadette Nieman, Leiterin Customer Service, Claims & Returns bei Kärcher Österreich.
(Quelle: Kärcher)



Bildunterschrift: myGW bedeutet, jederzeit alle wichtigen Daten im Blick zu haben. (Quelle: Gebrüder Weiss / Georg Pomassl)

Über Gebrüder Weiss

Mit über 7.400 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, 170 firmeneigenen Standorten und einem Jahresumsatz von 1,77 Milliarden Euro (2020) zählt Gebrüder Weiss zu den führenden Transport- und Logistikunternehmen Europas. Unter dem Dach der Gebrüder Weiss Holding AG mit Sitz in Lauterach (Österreich) fasst das Unternehmen neben seinen Hauptgeschäftsbereichen Landtransporte, Luft- und Seefracht sowie Logistik auch eine Reihe von hoch spezialisierten Branchenlösungen und Tochterunternehmen zusammen – darunter u. a. die Logistikberatung x|vise, tectraxx (Branchenspezialist für High-Tech-Unternehmen), dicall (Kommunikationslösungen, Marktforschung, Training), Rail Cargo (Bahntransporte) und der Gebrüder Weiss Paketdienst, Mitgesellschafter des österreichischen DPD. Diese Bündelung ermöglicht es dem Konzern, schnell und flexibel auf Kundenbedürfnisse zu reagieren. Mit einer Vielzahl an ökologischen, ökonomischen und sozialen Maßnahmen gilt das Familienunternehmen, dessen Geschichte im Transportwesen mehr als 500 Jahre zurückreicht, heute auch als Vorreiter in puncto nachhaltigem Wirtschaften.

Kontakt

Gebrüder Weiss Unternehmenskommunikation

Merlin Herrmann

press@gw-world.com

Bundesstraße 110, A-6923 Lauterach

T +43.5574.696.2169

F +43.5.9006.2173

www.gw-world.com

www.gw-world.com/de/news