

LANXESS AG: CUSTOMER SATISFACTION AND IMPROVEMENT ANALYSES

LANXESS AG

LANXESS ist ein führender Spezialchemie-Konzern, der 2022 einen Umsatz von rund 8 Milliarden Euro erzielte und aktuell rund 14.300 Mitarbeiter in 33 Ländern beschäftigt. Das Unternehmen ist derzeit an 60 Produktionsstandorten weltweit präsent.

Zielsetzung und Herausforderungen der Studie:

- LANXESS besteht aus diversen Business Units mit unterschiedlichen Geschäftsmodellen und Organisationsstrukturen.
- Um die ganzheitliche Kundensicht auf LANXESS zu evaluieren, werden verschiedene Funktionseinheiten (Einkäufer, Projektleiter etc.) der Kunden zu ihren Erfahrungen mit LANXESS befragt.
- Das Ziel der Studie besteht darin, die Kundenzufriedenheit und deren Entwicklung für die verschiedenen Business Units zu erfassen und konkrete Maßnahmen zur Steigerung der Kundenbindung für jede einzelne Business Unit abzuleiten.

Lösungen und Umsetzung:

1. Struktur- und Organisationsanalyse der einzelnen Business Units zur Identifikation und Beschreibung sämtlicher Customer Touchpoints im Rahmen eines zweistufigen Prozesses (a. Standardfragebogen, b. Workshop).
2. Entwicklung eines einheitlichen Basisfragebogens (→ Ermöglichung eines internen Benchmarking zwischen den Business Units) und von spezifischen Fragen für einzelne Business Units und Funktionseinheiten (→ Ermöglichung der Ableitung konkreter Optimierungsempfehlungen pro Business Unit)
3. Durchführung der Befragung als Onlinebefragung in 10 Sprachen

Ergebnisse:

- Neben PPTX-Reports für einzelne Business Units und Managementebenen werden die Ergebnisse in einem Online-Dashboard zur Verfügung gestellt. Auf Basis vorgegebener Nutzerrechte ist es den einzelnen Business Units und Funktionseinheiten möglich, individuelle Analysen für den eigenen Bereich durchzuführen, Zeitreihen zu analysieren und die Ergebnisse in PPTX-Präsentationen zu exportieren.

Das sagt unser Kunde:

Die Zusammenarbeit mit HEUTE UND MORGEN war in allen Phasen des Projektes höchst vertrauensvoll, zuverlässig, fokussiert und inspirierend. HEUTE UND MORGEN verfügt über die notwendigen Kenntnisse und Erfahrungen, eine derart strategisch bedeutende internationale Studie auf Konzernebene unter Sicherstellung aller inhaltlichen, methodischen und notwendigen regulatorischen Belange souverän durchzuführen.

Dr. Lars Gehring, Corporate Development
Market & Business Intelligence, LANXESS Deutschland GmbH