+49 351 32025-229

UNTERNEHMEN

Domino's Pizza ist die zweitgrößte Pizzakette der Vereinigten Staaten. Hier wurde das Unternehmen 1960 gegründet und betreibt mittlerweile mehr als 14.000 Filialen in über 80 Ländern. Domino's gilt als die Nummer 1 unter den Pizza-Lieferdiensten. Der größte Umsatz entsteht durch Kunden, die den Lieferservice wahrnehmen. Der Experte für die Zubereitung und Auslieferung von Pizzen eröffnete am 19. November 2010 seine erste vietnamesische Filiale in Ho Chi Minh City, der größten Stadt des Landes. Seitdem ist die Zahl der Domino's Pizza Filialen in Hanoi und Ho Chi Minh City auf 36 herangewachsen (Stand Dezember 2018).

HERAUSFORDERUNG

In der Vergangenheit setzte Domino's Pizza Vietnam in seinen Filialen Papierfragebögen zur Erhebung der Kundenzufriedenheit ein. Dafür platzierte man die Fragebögen auf den Tischen der Stores. Doch obwohl die Teilnahme an der Befragung stets mit attraktiven Anreizen verbunden war, fand die Erfassung der Feedbacks nur sehr unregelmäßig statt und war mit einem sehr niedrigen Response verbunden. Deswegen suchte Domino's Pizza Vietnam nach einer Lösung, um mehr Kundenfeedback zu erhalten – sowohl über Online- als auch Offline-Kanäle. Eine weitere Anforderung an die Lösung war es, Analysen und Reportings auf der Grundlage des Kundenfeedbacks bereitzustellen, um die Leistung aller Filialen und die Entwicklung des Net Promoter Scores im Zeitablauf zu bewerten.

Domino's Pizza Vietnam

Auf einen Blick

Industrie:
Hospitality

Headquarter:
Vietnam

Webseite:
https://www.dominos.vn/

Highlights

- Weltmarktführer im Bereich Pizza Home Delivery
- Über 14.000 Stores in 80 Ländern
- Einsatz technischer Innovationen wie Live Pizza Tracker und DRU Drohnen

LÖSUNG

Die Wahl fiel auf Spectos als Lösungsanbieter für ein Enterprise Feedback Management System. Spectos stellte Domino's Pizza Vietnam ein Multi-Channel Customer Feedback System zur Verfügung, mit welchem die einfache und flexible Erfassung der Kundenmeinung möglich ist. Zusätzlich werden in den Filialen Promoter mit Tablets eingesetzt, die nach dem Besuch das Feedback der Kunden einholen. Die Gäste können ihr Feedback auch über Papierfragebögen am Tisch hinterlassen, welche anschließend digitalisiert werden. Zusätzlich befragen Call-Center-Mitarbeiter von Domino's Pizza ihre Kunden täglich pro Filiale und geben die Antworten direkt in das Online-System ein. Online Kunden haben die Möglichkeit, direkt auf der Domino's Pizza Facebook Fanpage oder auf der Webseite von Domino's Pizza Vietnam nach Abschluss der Bestellung ihr Feedback abzugeben. Darüber hinaus ruft ein Call Center täglich per Zufallsprinzip Kunden an, um diese nach ihrer Meinung zu befragen.

ERGEBNIS

Zunächst testete Domino's Pizza Vietnam das Feedbackstr Enterprise Management System von Spectos für 6 Monate als Pilotprojekt. In dieser Zeit unterstützte Spectos die Filialen bei der Erhebung von Feedback in den Stores. Eine deutliche Steigerung der Anzahl an Kundenfeedbacks konnte in dieser Zeit erzielt werden. Nach der erfolgreichen Pilotphase wurde ein 1-jähriger Vertrag mit der Entscheidung unterzeichnet, das Feedbackstr-System auf alle Filialen und für alle Online- und Offline-Kanäle wie Call Center, Website und Facebook Fanpage anzuwenden.

Zusätzlich zum Multi-Channel Feedback System stellte Spectos dem Pizza-Experten ein webbasiertes Reporting System in Form einer Real-Time Performance Management Suite (RTPM) zur Verfügung. Damit werden alle Daten aus den Zufriedenheitsbefragungen zentralisiert erfasst und in einem kundenspezifischen Cockpit in Echtzeit analysiert. Die Ergebnisse werden als KPIs zur Bewertung der Leistung einzelner Filialen, der Service-Qualität und der Mitarbeiter verwendet. Auf diese Weise kann das Management von Domino's Pizza Vietnam innerhalb weniger Sekunden die Zufriedenheit der Kunden mit den Produkten, Dienstleistungen und Mitarbeitern beurteilen.

> *Die kontinuierliche Zufriedenheit unserer Kunden ist oberste Priorität bei Domino's Pizza. Die Enterprise Feedback Management Lösung von Spectos ermöglicht den Kunden, einfach und unkompliziert Feedback über ihren bevorzugten Kommunikationskanal abzugeben. Auf Knopfdruck erhält das Management jederzeit und ortsunabhängig Transparenz über die Service-Qualität und Kundenzufriedenheit.*
>
> ***Dang Lan Anh***
> ***Marketing Executive at***
> ***Marketing Department***
> ***Domino's Pizza Vietnam***

Der gesamte Net Promoter Score ist jederzeit abrufbar und alle Filialen lassen sich miteinander vergleichen. Für ein effizientes, nachhaltiges Beschwerdemanagement enthält das Real-Time Performance Cockpit außerdem ein integriertes Ticketsystem. In wöchentlichen und monatlichen Berichten erhält die Geschäftsleitung alle Feedback-Ergebnisse zusammengefasst per E-Mail mit Excel- und PDF Dateien im Anhang.

Auf Filial-Ebene können sich Filialleiter und Vorgesetzte basierend auf individuellen Zugriffsrechten einfach in das Konto der RTPM Suite einloggen und die Zufriedenheit der Gäste in Echtzeit auf einen Blick überwachen. Das integrierte Ticketsystem unterstützt die Store Manager dabei, Probleme frühzeitig zu erkennen und diese rechtzeitig zu beheben bzw. auf kritisches Feedback der Gäste unmittelbar zu reagieren.

MULTI-CHANNEL ZUFRIEDENHEITSBEFRAGUNGEN

ECHTZEIT-REPORTINGS ONLINE JEDERZEIT VERFÜGBAR

HOSPITALITY COCKPIT MIT INTEGRIERTEM TICKETSYSTEM