



## ÜBER NHAT TIN LOGISTICS

Nhat Tin Logistics wurde 2014 in Ho-Chi-Minh-Stadt gegründet und ist einer der führenden Expressdienstleister in Vietnam. Das Unternehmen hat sich auf die Belieferung von B2B-Kunden spezialisiert, die hochwertige Waren vertreiben, wie etwa FPT Retail, The Gioi Di Dong, Samsung, TCL, etc.

Der Name „Nhat Tin“ drückt das Ziel der Gründer aus, das Wort „Tin“ (welches übersetzt „Vertrauen“ bedeutet) von Anfang an als Leitprinzip bei der Kundenbetreuung in den Vordergrund zu stellen.

Derzeit beliefert Nhat Tin Logistics landesweit 63 Provinzen und Städte. Innerhalb des Netzwerks aus 30 Niederlassungen und fast 400 Poststellen werden somit über 95 % der Bezirke und Gemeinden abgedeckt. Das Unternehmen beschäftigt mehr als 4.000 Mitarbeiter und besitzt einen Fuhrpark von über 450 Mehrzweckfahrzeugen. Auch in Zukunft möchte Nhat Tin Logistics sein Abhol- und Zustellnetz in ganz Vietnam weiter ausbauen.


2017 investierte Mekong Capital Fund, einer der bekanntesten Investmentfonds in Vietnam, in Nhat Tin Logistics.

## HERAUSFORDERUNGEN IM KUNDEN-KONTAKT BEI NHAT TIN LOGISTICS

Um Informationen über die Kundenzufriedenheit zu sammeln, nutzte Nhat Tin Logistics herkömmliche



### Auf einen Blick

-  **Industrie**  
Logistik
-  **Headquarters**  
Ho-Chi-Minh-Stadt, Vietnam
-  **Website**  
[www.ntlogistics.vn/en](http://www.ntlogistics.vn/en)

### Highlights

- ✓ Führender Expressdienstleister in Vietnam, 2014 in Ho-Chi-Minh-Stadt gegründet
- ✓ Über 4.000 Mitarbeiter und 450 Mehrzweckfahrzeuge
- ✓ Beliefert landesweit 63 Provinzen und Städte innerhalb eines Netzwerks aus 30 Niederlassungen und 400 Postämtern

Kommunikationskanäle wie Hotlines, Callcenter oder persönliche Gespräche mit Kunden an den Abholstellen. Angesichts der rasch steigenden Auftragszahlen stellte das Servicemanagement jedoch fest, dass die eingesetzten Methoden nicht effektiv genug, zu passiv und zu kompliziert zu handhaben waren. Daher war es schwierig, ganzheitliche Daten zur Kundenzufriedenheit zu sammeln. Zusätzlich wurden die Daten in verschiedenen Ablageorten gespeichert und konnten nur mühsam zentral zusammengeführt werden. Dies verursachte eine verzögerte Bearbeitung von Problemen und dringenden Kundenanliegen.

Aufgrund des schnellen Wachstums des Unternehmens und der folglich zunehmenden Herausforderungen suchte Nhat Tin Logistics nach geeigneten Lösungen für Kundenbefragungen und professionelles Beschwerdemanagement. Die gesammelten Daten sollten bestmöglich automatisch und kontinuierlich in einer zentralen Plattform aktualisiert werden, damit verantwortliche Personen diese schnell und einfach zur Verfügung haben.

### TRANSPARENZ ZUR KUNDENZUFRIEDENHEIT MIT DEN LÖSUNGEN VON SPECTOS

Nhat Tin Logistics entschied sich für den Einsatz der Lösungen für Kundenbefragungen und Beschwerdemanagement basierend auf der Spectos Real Time Performance Management™ Plattform. Hierbei werden die Kunden des Unternehmens, einschließlich der Versender und Empfänger, direkt nach Abschluss ihres Auftrags proaktiv per SMS oder Anruf durch das Spectos Callcenter zur Service-Qualität befragt.

Pro Tag wird für jedes Postamt und jede Filiale die Anzahl der befragten Kunden berechnet. Somit wird sichergestellt, dass die Anzahl der Befragungen repräsentativ ist und die Objektivität jeder Antwort gewährleistet werden kann.

Bei Nhat Tin Logistics eingehende Beschwerden werden in einzelne Tickets umgewandelt und den zuständigen Personen zur Bearbeitung in den jeweiligen Filialen und Postämtern zugewiesen. Um die genauen Ursachen zu klären und die Kundenbeschwerden so gründlich und schnell wie möglich anzugehen, werden Probleme strukturiert intern besprochen.



KUNDENBEFRAGUNGEN UND BESCHWERDEMANAGEMENT MIT HILFE DER SPECTOS REAL-TIME PERFORMANCE MANAGEMENT™ SUITE



ZENTRALE PLATTFORM MIT KONTINUIERLICH AKTUALISIERTEN DATEN ZUR PROFESSIONELLEN ERHEBUNG VON KUNDENFEEDBACK UND BESCHWERDEN



EFFIZIENTE BEARBEITUNG VON SERVICE-BESCHWERDEN DURCH ZUWEISUNG AN VERANTWORTLICHE PERSONEN IM TICKETSYSTEM





Alle Ergebnisse und Kennzahlen zur Service-Qualität werden in Cockpits visualisiert und sind jederzeit für autorisierte Personen einsehbar. Die Daten können nach Ort der Abholung, Zeit sowie Zufriedenheitsgrad gefiltert und über das gesamte System oder für jede Filiale zusammengefasst werden. Außerdem können die Benutzer mit nur einem Klick sofort auf detaillierte Berichte zu jedem Kundenfeedback zugreifen.

### DAS ERGEBNIS: BESSERE SERVICE-QUALITÄT UND ZUFRIEDENE KUNDEN

Seit Einführung der Spectos Lösungen zur Kundenzufriedenheit und Beschwerdemanagement hat sich die Service-Qualität von Nhat Tin Logistics sukzessive verbessert. Im Vergleich zu vorher ist die Gesamtzufriedenheit deutlich gestiegen (ca. 20%). Dank regelmäßiger Kundenbefragungen gelingt es Nhat Tin Logistics viele Problemstellen bei internen Prozessen aufzudecken, die hinderlich für die Verbesserung der Service-Qualität sind.

Beschwerden werden nun um einiges schneller gelöst. Den Kunden von Nhat Tin Logistics wird somit eine Stimme gegeben und sie fühlen sich deutlich besser betreut. Dadurch konnte das Unternehmen seine Kundentreue in allen Niederlassungen landesweit steigern.

Neben der verbesserten Customer Experience unterstützen die Spectos Lösungen das Unternehmen auch bei der Bewertung interner Qualitätskennzahlen. Dies hilft Nhat Tin Logistics sich nachhaltig zu entwickeln und sein Ziel zu erreichen, die Nummer 1 in Sachen Service-Qualität und Kundenvertrauen für jede einzelne Sendung zu werden.

*Die Service-Qualität von Nhat Tin Logistics hat sich täglich verbessert. Im Vergleich zu vorher ist die Gesamtzufriedenheit deutlich gestiegen (~20%). Dank regelmäßiger Kundenbefragungen konnte Nhat Tin Logistics viele Problemstellen bei internen Prozessen aufdecken, die hinderlich für die Verbesserung der Service-Qualität waren.*

**Hoàng Hải Yến**  
**Leiterin des Kundenservice**

