

# KRITISCHE TRANSFORMATION UND NEUAUSRICHTUNG FÜR 2.500 TANKSTELLEN

Partner-Management | CRM-Transformation | Multichannel-Integration

## Ausgangslage

Die Konzernzentrale benötigte eine strategisch umfassende Neuausrichtung für Leistungsorganisation, Prozesse und Technologien.

Über 2.500 Tankstellenpartner mit steigender Komplexität in Vertrieb, Service und Kommunikation. Unstrukturierte Kontaktwege über Telefon, Fax, E-Mail und Außendienst führten zu hohem Abstimmungsaufwand, Medienbrüchen und fehlender Transparenz.

Operativ stark, aber nicht skalierbar steuerbar.

Langsame Entscheidungen, inkonsistente Servicequalität, steigende Kosten. Potenziale für Innovation.

## Lösungsansatz

Verantwortung für Initiierung und Strukturierung eines konzernweiten Transformationsprogramms zur Neuausrichtung des Partner-Managements.

Definition eines integrierten Zielbilds für Prozesse, Organisation und Systemlandschaft. Aufbau eines zentralen Multichannel Interaction Centers.

Roll-out und konzernweites Change Management für die Tankstellenbetreiber und Gesamtunternehmen mit 25.000 Mitarbeitenden.

**From Thought to Finish: 18 Monate**



## Konzernumbau und Neuausrichtung Servicegeschäft

Neuausrichtung eines gewachsenen Servicegeschäfts hin zu einer integrierten, datenbasierten Partnersteuerung.

Fokus auf Klarheit in Steuerung und Organisation:

Klare Prozesse, klare Verantwortlichkeiten, klare Kommunikation.

Durch die Verbindung von Organisation, Prozess und System entstand eine skalierbare Struktur, die Wachstum ermöglicht, ohne Komplexität zu erhöhen.

## Ergebnisse

Zentrale Steuerung aller Partnerkontakte über eine integrierte Plattform. Deutlich reduzierte Durchlaufzeiten und klare Verantwortlichkeiten im Servicegeschäft.

Deutlich verbesserte Qualität in Vertrieb, Marketing und Partnerbetreuung.

Spürbare Entlastung der Organisation durch standardisierte Prozesse und transparente Datenbasis.

Nachhaltige Senkung administrativer Aufwände mit messbarem Einsparpotenzial im sechsstelligen Bereich.