

## Fallstudie: Vom stationären Einzelhandel zu SYKESHome

### Unser Markenpartner

Der Markenpartner, ein vor über 100 Jahren gegründeter stationärer Einzelhändler, musste nach 2007 aufgrund des E-Commerce-Booms einen Rückgang seines Geschäfts hinnehmen. Bis 2015 gingen die Bruttoerlöse stetig zurück. Die Rezession verschärfte sich und der Kundenverkehr in den Einkaufszentren nahm ab, sodass viele der stationären Läden schließen mussten.

### Die Herausforderung

Um sich an den Wandel im Einzelhandel anzupassen, wandelte der Kunde seine Verkaufsstrategie von einem stationären auf ein virtuelles Homeoffice-Modell. Ziel dabei war es, sich breiter auf dem Markt aufzustellen und gleichzeitig neue Stellen für Agenten zu schaffen. Dies musste in neun Monaten erreicht werden.

Mehrere Hürden waren zu überwinden:

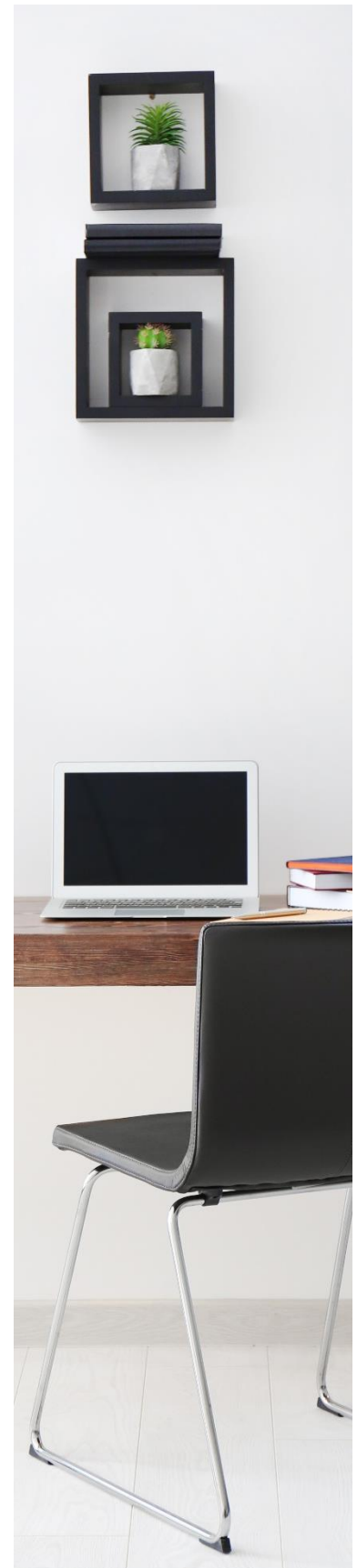
- Markenpartner/Agenten waren besorgt über weniger persönliche Interaktionen
- Der Markenpartner verlangte Maßnahmen zur kontinuierlichen Sicherstellung eines geeigneten Supports auch während der Transition
- Einige Agenten zögerten, den Übergang ins Homeoffice zu vollziehen; andere konnten es nicht, weil sie zu Hause nicht über eine geeignete Internetanbindung oder Büroumgebung verfügten

### Unsere Lösung

SYKESHome ist eine Contact-Center-Lösung für das Homeoffice, die eine umfassende Palette von Lösungen für eine dezentral verteilte Belegschaft und ausgelagerte Funktionen bietet. Die Lösungen umfassen

- Kundenkontaktmanagement
- eine SaaS-basierte (Software-as-a-Service) Talentmanagement-Plattform
- cloudbasierte Sicherheits- und Beratungsdienste

Die initialen Schulungen für ein neues Projekt stellen oft eine Art Engpass dar, um neue Mitarbeiter für die kurzfristige Besetzung zu gewinnen. Unsere virtuelle Lernplattform hilft an dieser Stelle, indem sie Lean-in-Lerntechniken anbietet, mit deren Hilfe sich Mitarbeiter schnell Wissen aneignen und Fertigkeiten erlangen können. Zu diesen Tools gehören aufgezeichnete Schulungsvideos, Online-Trainings, virtuelle Klassenzimmer und die Möglichkeit, Schulungen einzelnen Personen zuzuweisen.



Vorstellungsgespräche und Live-Trainings werden über Adobe Connect durchgeführt, das Anwesenheitskontrolle, Chatfunktionen und Einzelgespräche ermöglicht. Durch die Nutzung unserer Lerntechniken und den Einsatz von Adobe Connect können Agenten in kleineren Gruppen für das virtuelle Homeoffice-Modell geschult werden.

Räumliche Einschränkungen fallen weg. Dadurch kann SYKES über die klassischen Einzugsgebiete hinaus rekrutieren. Zudem verfügen potenzielle Agenten für SYKESHome über ein höheres Bildungsniveau und mehr Erfahrung im Kundendienst.

### Ergebnisse der Partnerschaft

- Unsere hohen Leistungskennzahlen wurden während der Transition umgesetzt und aufrechterhalten
- Keine zusätzlichen Kosten für den Kunden im Zusammenhang mit der Umstellung
- Einhaltung des Payment Card Industry Data Security Standard (PCI) auf demselben hohen Niveau innerhalb der SYKESHome-Umgebung
- 75 Prozent Weiterbeschäftigung der Teamführung
- Durchschnittliche Beschäftigungsdauer auf zwei Jahre verdoppelt
- 97 Prozent nachhaltige Kundenzufriedenheit
- Zufriedenheit der Agenten bei stabilen 96–97 Prozent
- Einnahmen des Markenpartners 2016 sprunghaft angestiegen

