



www.shopify.com

Branche:

Handel

CTI-Plattform

Twilio & InHouse
entwickelte Systeme

Anzahl Agenten:

1000+

Teleopti Produkte & Services:

Base
Lifestyle
Notify
BPO Exchange

Durch die Flexibilität und Mobilität der Teleopti WFM Cloud konnten wir unsere Geschäftstätigkeiten auf ein internationales Publikum ausweiten und eine globale Remote-Agent-Workforce planen.

Shopify diversifiziert Kundendienst mit Teleopti

Überblick

Shopify ist ein All-Inclusive-Shopsystem mit über 800.000 Shops weltweit. Die Lösungen ermöglichen Händlern ihre Internetseite einzurichten, den Online-Shop zu betreiben und Prozesse zu automatisieren. Zudem wird eine einfache Anpassung der Shop-Front, Organisation von Produkten, Einbindung von Kreditkartensystemen und Bearbeitung von Bestellungen gewährleistet. Shopifys Ziel ist es, Unternehmen das beste Shopsystem bereitzustellen und somit den Handel für alle zu vereinfachen. Um dieses Ziel zu erreichen und zeitgleich bestmöglichen Kundenservice zu gewährleisten, benötigte Shopify eine fortschrittliche, automatisierte Workforce-Management-Lösung.

Herausforderungen

- Globale Workforce: Eine primär im Außendienst tätige Workforce mit Mitarbeitern in aller Welt.
- Ineffiziente und zeitaufwendige Schichtplanung mit Tabellen: Ein Mitarbeiter benötigte vier Wochen, um einen dreiwöchigen Dienstplan zu erstellen.
- Aufwendiger und zeitintensiver Genehmigungsprozess bei Urlaubsanträgen: Die Bearbeitung von Urlaubsanträgen nahm über 40 Stunden pro Woche in Anspruch.
- Sich wiederholende Dienstpläne: Die Dienstpläne wurden von einer Woche in die nächste kopiert, um Zeit zu sparen. Dadurch fehlte den Mitarbeitern die Abwechslung.

Lösung

- Implementierung eines Teleopti Workforce-Management-Systems für den individuellen Planungsbedarf.
- Erstellung und Implementierung neuer Richtlinien für die Dienstplanung; optimiert für regionen- und sprachenübergreifendes Wachstum: Neue Sprachen und Zeiten können nun jederzeit einfach hinzugefügt werden.
- Automatisierung der Arbeitszeitpläne: Alle Teamleiter sparen nun mehreren Stunden pro Woche ein.
- Automatisierung der Urlaubsverwaltung: Teleopti bearbeitet alle Anfragen, wodurch das Shopify Workforce Management pro Woche mehr als 40 Stunden Zeit einspart.
- Einblicke in das Echtzeit-Volumen: Das Shopify Workforce Management ist in der Lage, Änderungen in Echtzeit vorzunehmen und Warteschleifen auszugleichen.
- Effizientere und komplexere Dienstplanung: Einem Mitarbeiter können mehr als fünf verschiedene Aufgaben pro Tag zugeordnet werden.
- Vereinfachter Zugriff auf den Dienstplan: Alle Elemente sind über ein anwenderfreundliches Interface online oder über die mobile App verfügbar.
- Bessere Planungsmöglichkeiten: Szenario-Projektionen und Setup-Planungen können bereits im Vorfeld erstellt werden.