

bucher+suter



Republic Services mit b+s Connects for Salesforce



Republic Services, Inc. mit Sitz in den USA ist ein **führendes Unternehmen in der Abfallwirtschaft** und beschäftigt über 33.000 Mitarbeiter. Das Unternehmen bietet Dienstleistungen in den Bereichen Abfallsammlung, -aufbereitung und -entsorgung an und trägt damit zu Nachhaltigkeit und Umweltschutz bei.

Integrierte Agenten-Desktop-Erfahrung mit b+s Connects

Herausforderung

- Anzahl verpasster und aufgelegter Kundenanrufe verringern
- Verringern der Antwortzeit
- Die Kommunikation zwischen den Agenten verbessern
- Versorgung der Agenten mit betriebskritischen Call-Center-Informationen

Lösung

- Software zur Bildschirmblendung beim ersten Anruf
- Echtzeitdaten über Call-Center-Volumen und Agentenverfügbarkeit bieten
- Click-To-Dial, Verbindung und Konferenzschaltung

Ergebnis

- Weniger verpasste Anrufe
- Weniger Wartezeiten
- Bessere Kundenverbindung
- Effizientere Agenten

Ausgangslage

Republic Services, Inc. (RSI) ist der zweitgrösste Serviceanbieter für ungefährliche Abfallentsorgung in den USA. Er beschäftigt über 33'000 Angestellte in über 60 Recyclingcentren, in Hunderten von Gemeinden. Die Anforderungen des Unternehmens an den Kundendienst sind insofern unglaublich intensiv, da RSI in Tausenden von Gemeinden der USA kontinuierlich vor Ort Dienstleistungen anbietet. Dies ergibt über 12'000 Kundenanrufe jährlich. Erschwerend kommt hinzu, dass sich die Kundenbedürfnisse auf 50 Anrufarten und 150 verschiedene Gründe verteilen. Um die komplexen Anfragen zu unterstützen, beschäftigt RSI ungefähr 1'200 Service-Mitarbeiter an über 100 Standorten.



Die Herausforderung

Bei einem so grossen und komplexen Betrieb war die Bereitstellung eines nahtlosen Kundendienstes eine grosse Herausforderung. Insbesondere fehlten den RSI-Agenten die technischen Lösungen, um die Kunden so effektiv zu behandeln und zu verfolgen, wie es notwendig war. Infolgedessen haben Agenten manchmal Kundenanrufe verloren oder abgebrochen oder Kunden haben frustriert aufgelegt. Ausserdem **fehlten den Agenten und Leitern/Vorgesetzten Echtzeitdaten über das Call Center**, wenn die RSI Call Center ausgelastet waren.


Ohne diese Informationen konnten die Agenten nicht auf das sich ändernde Anrufaufkommen reagieren, was zur Folge hatte, dass die Kunden längere Wartezeiten in Kauf nehmen mussten. Das erste, was die Agenten bei der Annahme eines Anrufs tun müssen, ist relevante Informationen über die lokalen Dienstleistungen am Standort des Kunden oder über frühere Kontakte und offene Fälle bestimmter Kunden aufzurufen. Leider wurden Kunden, die aus der Warteschlange kamen aufgefordert Informationen einzugeben, die sie bereits in das IVR eingegeben hatten. Insgesamt war der Prozess nicht so flüssig, um das Endziel zu erreichen: einen zufriedenen Kunden.



Ausserdem mussten sich die RSI-Agenten im Rahmen der Kundenbetreuung oft mit anderen Agenten oder Servicemitarbeitern beraten um Probleme zu lösen. Die Agenten hatten jedoch oft Schwierigkeiten, sich zeitnah und effizient auszutauschen. Da die Agenten nicht in Echtzeit sehen konnten, ob bestimmte Agenten verfügbar waren, mussten sie nach dem Zufallsprinzip verschiedene Nummern ausprobieren, um einen Agenten zu finden, der helfen oder eine Übertragung übernehmen konnte.

Die durch diese Engpässe verursachten Verzögerungen führten oft dazu, dass ungeduldige Kunden auflegten oder abgewiesen wurden, da sie an Mitarbeiter weitergeleitet wurden, die gerade beschäftigt waren oder einfach nicht zur Verfügung standen.

Kunden schätzen es sehr, wenn sie nicht lange warten müssen, bis der Agent ihren Datensatz aufruft.

 Brandon R., Service Agent bei RSI

2016 migrierte RSI von Finesse-Desktop zu Bucher + Suter's Connects for Salesforce – und die Dinge änderten sich.

Die Lösung

RSI entschied sich, eine Lösung zu implementieren, die die festgestellten Herausforderungen im Kundenservice direkt angeht. RSI wählte eine b+s Integration, die speziell dafür entwickelt wurde, Kommunikationsschwächen zu beheben, die sich aus der Integration zwischen ihren **Cisco UCCE-Diensten und der Salesforce Cloud-Plattform** ergeben. Die b+s Software ermöglichte es den Agenten, Kundeninteraktionen schnell und effizient zu bearbeiten, was wiederum zu geringeren Wartezeiten für die Kunden führte.

Echtzeitdaten sind für Agenten und Supervisoren in Callcentern mit hohem Anrufaufkommen unerlässlich.

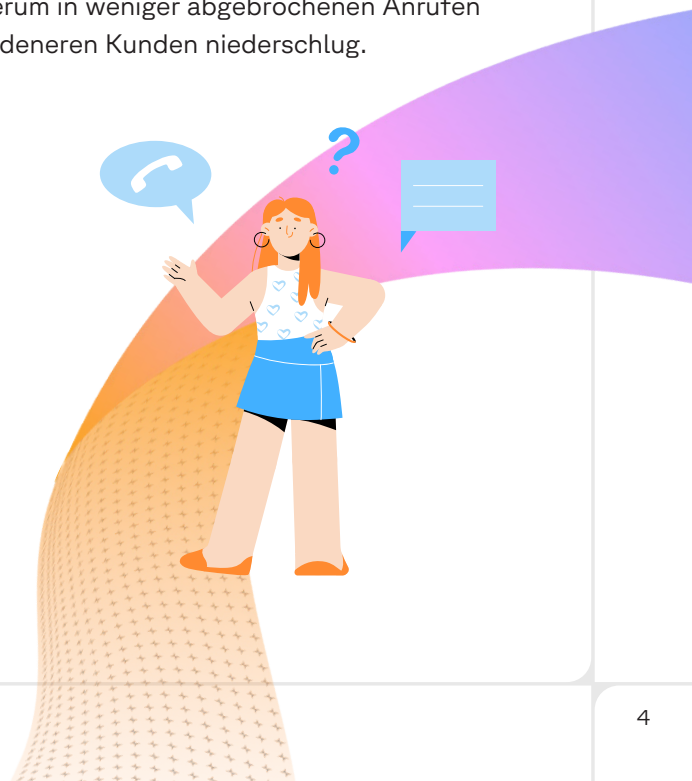
Die Softwarelösung b+s Connects for Salesforce stellte Echtzeitdaten zur Verfügung, die den Agenten und Supervisoren von RSI die nötige Agilität gaben, um so viele und komplexe Anrufe zu bearbeiten. Bei steigendem Anrufvolumen konnten die RSI-Agenten die Anrufbearbeitung beschleunigen. Sie waren auch in der Lage, die Leistung ihrer Anrufwarteschlangen zu verfolgen und zu sehen, welche Agenten verfügbar waren, um mit ihnen bei bestimmten Kundenproblemen zusammenzuarbeiten – all dies war nun dank der Möglichkeiten und Informationen möglich, die die b+s Salesforce-Integration bietet.

Das b+s Gadget befindet sich innerhalb der Salesforce-GUI, wodurch ein eng integrierter Desktop entsteht. Die Anwendung ermöglichte es den Agenten, auf benötigte Informationen zuzugreifen, ohne zwischen verschiedenen Fenstern oder Anwendungen hin- und herschalten zu müssen, während sie versuchten, Informationen innerhalb des CRM zu finden. Alle Informationen, die die Agenten benötigten, standen ihnen praktisch sofort zur Verfügung. Die Implementierung ermöglichte den Agenten auch eine persönlichere Interaktion mit den Kunden, indem sie sie mit Namen begrüßten und über ihre bisherigen Probleme sowie über die, wegen denen sie anriefen, informiert wurden. Die Interaktion zwischen den Agenten hat sich nach der Implementierung von b+s Connects radikal verändert.

Die Software machte es den Agenten leicht, Konferenzen abzuhalten und Übertragungen mit einem Klick durchzuführen. Dies wurde durch die Automatisierung aller Interaktionen mit Agenten unter der Telefonnummer erreicht.

Die Agenten mussten die Telefonnummern der Kunden nicht mehr manuell aufschreiben, sie mussten sich keine Telefonnummern von Vorgesetzten oder Abteilungen merken, und sie mussten keine dieser Nummern manuell eingeben. Das **Risiko einer fehleranfälligen manuellen Bearbeitung**, die dazu führte, dass Kundenanrufe verworfen oder zurück in die Warteschlange umgeleitet wurden, **war verschwunden**. Letztendlich bedeutete die betriebliche Effizienz, die durch die b+s Software geschaffen wurde, nicht nur einen besseren Service, sondern auch einen schnelleren.

Mit der b+s Software war der Informationsaustausch zwischen den Agenten nicht nur auf die Sprachkommunikation über Kundenfälle beschränkt; es war nun auch möglich, Bildschirme zwischen den Agenten auszutauschen. Die gemeinsame Nutzung von Informationen in visueller und verbaler Form trug dazu bei, dass **Beratungen mit anderen Agenten sowie Kundenübergaben zwischen Agenten nahtlos und effizient durchgeführt werden** konnten, was sich wiederum in weniger abgebrochenen Anrufen und zufriedeneren Kunden niederschlug.




Das Ergebnis

Da das Unternehmen erkannte, dass zufriedene Kunden das Lebenselixier sind, wurde klar, dass eine Lösung wie das Connects-Gadget entscheidend ist, um ein kontinuierliches Geschäftswachstum zu gewährleisten. Durch den Einsatz der b+s Connects Software hat RSI die Qualität seines Kundenservice verändert und damit die Art und Weise, wie der Service erbracht wird. Seit der Implementierung der Lösung war RSI in der Lage, jedes einzelne der identifizierten Probleme bei der Servicebereitstellung

zu lösen. Letztendlich war das Return-on-Investment für RSI dramatisch. In Callcentern ist Zeit Geld. In hochvolumigen Callcentern können Entscheidungen über Technologie-Implementierungen Millionen von Dollar bedeuten. Das von RSI implementierte System kostete 320'000 \$. Die Gesamteinsparungen lagen jedoch bei über 500'000 \$ pro Jahr. Das bedeutet, dass **RSI seine Investition nach nur 7 Monaten wieder hereingeholt hat** und dann weiterhin Hunderttausende von Dollar pro Jahr spart.

Mit einem jährlichen Return-on-Investment von weit über 500'000 \$ pro Jahr hat die b+s Implementierung Einsparungen in Millionenhöhe gebracht.

 ROI-Analyse

Nächste Schritte

Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie auch Ihr Unternehmen von den beeindruckenden Ergebnissen profitieren kann, die RSI erzielt hat, wenden Sie sich bitte an Bucher + Suter.

info@bucher-suter.com

