

BRIGHT PAT·TERN + officeworks

Großer Einzelhändler gestaltet CX neu

In allen Geschäftsbereichen mit
Bright Pattern Omni-Enterprise CX™

Ausgangslage

Officeworks ist die größte Büroartikelkette in Australien mit insgesamt 167 Filialen in ganz Australien. Aufgrund der einzigartigen Situation in Australien ist es für größere globale Einzelhändler wie Amazon schwierig, das Versprechen des "Versands am nächsten Tag" zu erfüllen, was Officeworks zu einem führenden Unternehmen in der Einzelhandelsbranche macht. Als anerkannter Big Box Händler ist Officeworks ein Marktführer im Bereich Büro-, Schreibwaren- und Technologiebedarf für Studenten, Büroangestellte und Familien. Es gibt jeweils 35.000 unterschiedliche Artikel in den Geschäften und 60.000 unterschiedliche Artikel online. Das führt zu einem komplexen Geschäftsmodell, um den Verkauf von Produkten auf der Basis der Nachfrage der Kunden zu ermöglichen.

Officeworks ist nicht nur ein Einzelhandelsriese, sondern auch ein anerkannter Buchungsdienstleister, ein Service-Technik-Anbieter, ein Druckproduktionsunternehmen und der größte B2B-Anbieter in ganz Australien. In Australien gibt es, ähnlich wie auf den europäischen Märkten, hohe Lohnkosten. Officeworks erwirtschaftet jährlich 3 Milliarden Dollar Umsatz pro Jahr mit 200 Millionen Dollar Gewinn, wobei allein 200 Millionen Dollar für Arbeit ausgegeben werden. Dies verdeutlicht, wie rentabel das Unternehmen ist.

Das Herzstück des Unternehmens ist Daniel Tollenaere, General Manager of Operations, dessen Fokus darauf liegt, die gesamte Kundenerfahrung leicht, effizient und einfach zu gestalten. Mit 8.000 engagierten und sachkundigen Teammitgliedern bietet Officeworks im Handumdrehen Produkte und Dienstleistungen für ganz Australien an, und das seit über 25 Jahren mit Erfolg.



Je einfacher wir es für unser Team machen konnten, desto besser war der Service für den Kunden, desto mehr vertrauen uns unsere Kunden und kommen immer wieder.



Daniel Tollenaere | GM of Store Operations | Officeworks

Herausforderungen

Officeworks sah sich vor der Einführung der Contact Center-Software Bright Pattern mit einer Reihe von Problemen konfrontiert. Aufgrund der COVID-19-Pandemie kam es in Australien zu einigen der längsten und strengsten Schließungen der Welt, was das Unternehmen dazu zwang, seine stationären Einzelhandelsgeschäfte zu schließen und die Kunden ausschließlich online einkaufen zu lassen. In dieser Zeit häuften sich die Kundenbeschwerden. Die Kunden beklagten sich über schlechte Kommunikation, regelmäßig unbeantwortete Anrufe und insgesamt negative Qualitätserfahrungen. Officeworks erhielt etwa 60.000 bis 120.000 Anrufe pro Woche in seinen Geschäften, aber nur 40 % dieser Anrufe wurden überhaupt beantwortet. Mehr als 3.000 Anfragen zum Call Center wurden nicht beantwortet und etwa 70.000 Filialanfragen wurden nicht beantwortet. Es war klar, dass Officeworks ein langsames und veraltetes System verwendete, das sich negativ auf den Umsatz, die Kundenzufriedenheit und den NPS auswirkte. Dies wurde noch deutlicher, als die Pandemie ihren Höhepunkt erreichte und das ursprüngliche System begann, auszufallen.



Wir wollten eine mobile Lösung in den Händen unseres Teams, keinen Festnetzanschluss.



Daniel Tollenaere | GM of Store Operations | Officeworks

Aufgrund der schlechten Antwortquoten fingen die Kritiker an, ihre Meinung und ihr Feedback über Officeworks negativ zu äußern, was sich auf den NPS-Wert oder die CSAT für die Filialen auswirkte. Gleichzeitig bot das von Officeworks verwendete System keine Schulungen für Agenten oder Mitarbeiter mehr an. Zu diesem Zeitpunkt hatte Officeworks keinerlei Daten über die Produktivität der Mitarbeiter in den Filialen und die Gründe für Anrufe in den Filialen. Es fehlte ein Datenaustausch zwischen den aktuellen Plattformen, und die Standard-Telefoniesysteme hatten große Probleme, mit der schieren Menge an Anrufen, die Officeworks täglich erhielt, Schritt zu halten. Außerdem gab es keine Möglichkeit, in Echtzeit Änderungen an den IVR-Systemen vorzunehmen. Mit einer Quote unbeantworteter Anrufe von 60 % erkannte Officeworks, dass eine wesentliche Veränderung notwendig war, um Umsatz, Ertrag und Kundenzufriedenheit zu verbessern.

Wichtige Fragen und Herausforderungen



Rate der unbeantworteten Anrufe von 60%



Filialen erhielten 60k bis 120k/Anrufe pro Woche, das Call Center erhielt 8k



Schlechte CSAT & NPS



Keine Möglichkeit, Live-Änderungen an IVR vorzunehmen



Keine Sichtbarkeit oder Metriken für die Produktivität



Kein Verständnis für die Gründe der Anrufe in den Geschäften

Mit Bright Pattern eine Lösung finden

Officeworks hatte viele große Anbieter zur Auswahl, um sein fehlerhaftes System zu ersetzen. Bright Pattern überzeugte mit seiner einzigartigen mobilen Lösung, die kein anderes Unternehmen bieten konnte. Bright Pattern wurde ausgewählt und stellte sich der Herausforderung, denn es war klar, dass Bright Pattern "eine Lösung hatte, die an Officeworks Filialnetz angepasst werden konnte". Bright Pattern setzte seine erstklassige Omni-Enterprise CX™-Lösung ein, um das veraltete System von Officeworks nicht nur zu ersetzen, sondern zu revolutionieren. Eine Schlüsselkomponente war, dass jedes einzelne Teammitglied in einer Officeworks-Filiale über ein mobiles Gerät verfügt, damit die Teammitglieder mit einem Kunden interagieren können, ohne sich jemals abmelden zu müssen. Mit Bright Pattern wird ein Teammitglied in dem Moment, in dem es einen Anruf entgegennimmt, an das Ende der Warteschlange verschoben, so dass sich die Last auf 20 bis 30 einzelne Teammitglieder verteilt. Bei dem alten System war es oft dasselbe Teammitglied, das unzählige Anrufe entgegennahm. Wurde festgestellt, dass ein Teammitglied einen Anruf ablehnt, konnte seine Leistung bewertet werden. Die Implementierung eines Softwaresystems, das ein höheres Maß an Sicherheit für die Kunden von Officeworks bietet, war ebenfalls entscheidend für die Auswahl. Bright Pattern ermöglicht es, dass ein Kunde wieder mit dem letzten Filialmitarbeiter verbunden wird, mit dem er gesprochen hat, so dass der Kunde keine Informationen wiederholen muss. Diese Konsistenz hat bei den Kunden von Officeworks zu großer Zufriedenheit geführt.



Warum Bright Pattern?



Omni-Enterprise CX™



Implementierung einer mobilen Lösung für Teammitglieder



Verteilen des Anrufvolumens auf verfügbare Kollegen



Vollständige Aktivierung der Anruferkennung und -aufzeichnung für die Problembehebung



Maximale Sicherheit für Kunden



Einzigartiges mobiles System für iOS- und Android-Geräte



Die Zusammenarbeit zwischen beiden Unternehmen ist für uns sehr fruchtbar, und aus unserer Sicht war die Partnerschaft mit Bright Pattern eine wirklich gute Investition.



Unternehmensweite Ergebnisse

Ein eklatantes Problem, mit dem sich Officeworks konfrontiert sah, war eine extrem hohe Anzahl von Anfragen (5,5 Millionen pro Jahr), die an die Filiale und das Call Center geschickt wurden und nicht ordnungsgemäß beantwortet wurden. Mit der Umstellung auf die Bright Pattern-Software erlebte Officeworks eine deutliche Veränderung in der Art und Weise, wie sie mit eingehenden Anrufen umgingen. Tatsächlich wurden 91 % der Anrufe innerhalb des ersten Testmonats in nur 60 Sekunden beantwortet, was im Vergleich zu ihrem älteren Telefonsystem eine starke Veränderung darstellte. Die Bright Pattern-Lösung wurde in 167 Officeworks-Filialen implementiert. In diesen 167 Läden konnte Officeworks die Antwortrate von 40 % auf 91 % erhöhen - eine unglaubliche Verbesserung. Nun konnte Officeworks das Engagement seiner Kunden über diesen Kanal messen. Der NPS stieg in nur einem Monat von 55 auf 65. Da mehr Anrufe ordnungsgemäß beantwortet und Probleme gelöst wurden, war die Anzahl der Kritiker schnell verschwunden. Ursprünglich erhielt Officeworks 60.000 bis 120.000 Anrufe pro Woche, doch nach Bright Pattern sank die Zahl der Anrufe auf nur noch 80.000, da die ursprünglichen Gründe, aus denen die Kunden Officeworks kontaktierten, beseitigt wurden. Das brachte eine Einsparung von 2 Millionen Dollar an Personalkosten und damit das Vierfache der Investition in die Bright Pattern-Plattform.

ERGEBNISSE IM ÜBERBLICK

- **91 %** der 6 Millionen jährlichen Anrufe werden innerhalb von 60 Sekunden beantwortet (**50% mehr als zuvor**)
- Sachkundige CX Gruppe initiiert
- **100%**ige Erhöhung der Sichtbarkeit der Produktivität in den Filialen
- Mitarbeiter in der Filiale freuen sich über die mobile Lösung von Bright Pattern

10

NPS um 10 % angehoben

90%

Verringerung der NPS-Kritiker

270%

Antwortrate im Laden in 2 Monaten um 270 % verbessert



Wir gehen davon aus, dass wir in den nächsten 12 Monaten mehr als 2 Millionen Dollar an Personalkosten einsparen werden, aber noch wichtiger ist, dass unsere Kunden ein einfaches und engagiertes Kundenerlebnis haben werden.



Call Center Ergebnisse

Für die einzelnen Agenten gab es kein umfassendes Schulungssystem, das sich ausschließlich auf Wachstum, Entwicklung und Problemlösungsfähigkeiten beim Einsatz eines voll funktionsfähigen Omnichannel Call Center fokussierte. Nach der Einführung von Bright Pattern wurden innerhalb von 4 Stunden Schulungsprogramme zum Erlernen und Bedienen der Software für alle Call Center-Agenten implementiert. Die Agenten konzentrierten sich auf das Erlernen von Fähigkeiten zur Verbesserung der Gesprächsführung, zum Aufbau langfristiger persönlicher Beziehungen zu den Kunden und zur Optimierung der Gesamtproduktivität. Durch die Schulung konnte die Abschlussquote erheblich verbessert und der CSAT-Wert gesteigert werden.

ERGEBNISSE IM ÜBERBLICK

- Deutliche Verbesserung der Abschlussquote
- Call Tagging zur Problemlösung
- Dynamische Trainingsprogramme
- Umfassende Interaktion mit anderen Systemen
- Verbesserte Stimmung und Zufriedenheit der Teammitglieder
- Sicherheit für Kunden

Bright Pattern als Partner

Officeworks stellte fest, dass Bright Pattern ein hervorragender Partner war, der sein Produkt immer pünktlich lieferte und sich stets auf die Implementierung der gewünschten Lösung konzentrierte. Officeworks erhielt nicht nur ein hervorragendes Produkt, sondern auch eine reibungslose und nahtlose Implementierung, da das Team das System schnell und einfach erlernen konnte. Aufgrund der Benutzerfreundlichkeit der Software gab Officeworks sogar 70 % weniger als geplant für das Schulungsprogramm aus. Sowohl für Officeworks, als auch für Bright Pattern war es wichtig, herauszufinden, welches Produkt benötigt wurde, um das ältere, fehlerhafte System zu ersetzen. Bright Pattern hat seine Versprechen konsequent eingehalten und alle Erwartungen weit übertroffen.



Wir sind ein Einzelhändler für alle Vertriebskanäle und es ist uns egal, wo Sie einkaufen... wir wollen einfach nur, dass Sie Ihren geplanten Einkauf so einfach wie möglich erledigen können.



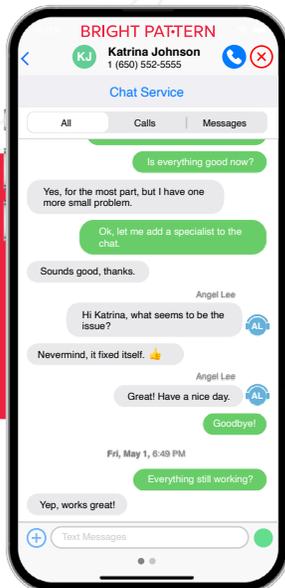
Die Zukunft von Bright Pattern & Officeworks

Die erfolgreiche Partnerschaft zwischen Bright Pattern und Officeworks ist ein echtes Symbol für Wachstum, Anpassungsfähigkeit und Verbesserung. Die Einzelhandelsbranche ist einem ständigen Wandel unterworfen, mit vielen Variablen und Faktoren, die ein Unternehmen dazu veranlassen, Geschäftsstrategien und Taktiken zu ändern. Ein Plan, der in die Zukunft weist, ist notwendig. Travis Brown, CX-Verantwortlicher bei Officeworks, stellte fest: "Unser erster Punkt wäre, weiterhin aus den nun vorliegenden Daten und Metriken zu lernen und nach Möglichkeiten zu suchen, Kunden mehr Self-Service Möglichkeiten bereit zu stellen." Da die Kunden verschiedene Kanäle nutzen, um mit Marken in Kontakt zu treten, muss Officeworks "dies annehmen und die Technologie nutzen, um diese Dynamik zu lösen." Abschließend riet er: "Nutzen Sie vorliegende Daten, um die Kundenerfahrung weiter zu verbessern!"



Wir fühlten uns, als wären wir
ihr einziger Kunde!

Daniel Tollenaere | GM of Store
Operations | Officeworks



Der Abschluss

Durch die Implementierung der mobilen Bright Pattern Omnichannel Contact Center Software, verbesserte Australiens größte Bürobedarfskette, Officeworks, die Transparenz bei Filialanfragen von Null auf 100. Gleichzeitig steigerte das Unternehmen die Anrufbeantwortungsrate, erhöhte den NPS und brachte Kritiker zum Schweigen, verteilte die Arbeitslast auf qualifizierte verfügbaren Teammitglieder und reduzierte die Zahl der Anrufe in nur einem Jahr um 1 Million.

Officeworks erlebte eine unglaubliche Erfolgsgeschichte und Bright Pattern ist stolz darauf, die neue mobile Technologie geliefert zu haben, die Officeworks auf seinem Weg der kontinuierlichen Verbesserung für seine Kunden benötigt.



#Nr. 1 bewertete
Kontakt-Center-Software

Inklusive Top-Bewertungen für
Contact Center, IVR, Sales Dialer und
Customer Engagement