



CASE STUDY

SNT-REGIOCOM
CUSTOMER CARE SE

**EMPLOYEE
WELCOME
BOX**



ÜBERSICHT

| | |
|-----------------|----------|
| Kurzvorstellung | Seite 02 |
| Anforderung | Seite 03 |
| Lösung | Seite 04 |
| Ergebnis | Seite 05 |

KURZVORSTELLUNG

Die snt-regiocom Customer Care SE gehört zu den fünf größten Call- und Service-Centern in Deutschland. Namhafte Unternehmen aus der Energiewirtschaft, der Telekommunikation und dem Verkehrswesen zählen zu den Kunden der snt-regiocom.

Per Telefon, E-Mail, Post oder über das Internet: Die Mitarbeiter/innen der snt-regiocom betreuen täglich mehr als 100.000 Kunden ihrer Auftraggeber.

Kundenkontakte: > 100.000 pro Tag
Mitarbeiter: > 4.500

Standorte
Deutschland: 13
Bulgarien: 6
Türkei: 1

Leistungsstarke und zufriedene Mitarbeiter/innen sind für die snt-regiocom das wichtigste Gut. Daher durchläuft jeder neue Mitarbeiter/in einen digitalen Onboarding-Prozess, um von Anfang an sinnvoll mit der neuen Aufgabe vertraut zu werden und ebenso ein ausgeprägtes Willkommens-Gefühl bei dem neuen Mitarbeiter/in zu wecken.



ANFORDERUNG

Um das Willkommens-Gefühl nicht nur digital zu übermitteln, sondern die neuen Mitarbeiter/innen auch haptisch an das Unternehmen zu binden, sollten die neuen Mitarbeiter/innen im Zuge des Onboarding-Prozesses snt-regiocom-gebrandete „Daily-Use-Items“ geschenkt bekommen.

Für die gestellte Anforderung mussten die Anbieter ein Konzept für eine Komplettlösung mit folgenden Komponenten abgeben:

- Willkommensgeschenk (Daily-Use-Items)
- Einkauf & Lagerhaltung
- Belieferung der einzelnen Standorte nach einem festen Verteilungsschlüssel
- Rechnungsstellung direkt an die Standorte
- After-Sales-Service



LÖSUNG

Living Bytes hat daraufhin die „Employee Welcome Box“ konzipiert. Jede Box enthält eine Trinkflasche, Kugelschreiber, Lanyard, Aufkleber und einen Sprout-Bleistift, um den gewünschten „Daily-Use-Items“ Charakter zu realisieren.

Das Konzept überzeugte nicht nur die Geschäftsleitung. Auch eine interne Mitarbeiterbefragung kam zu dem Ergebnis, dass für über 85 % der befragten Mitarbeiter/innen die Welcome Box ein besonderes Highlight wäre und sie sich neben dem digitalen Onboarding-Prozess noch stärker integriert und willkommen im Unternehmen fühlen würden.

Zusätzlich zu der geforderten Direktlieferung nach einem festen Verteilungsschlüssel an die einzelnen Standorte hat Living Bytes einen Online-Werbemittelshop angeboten. Der Werbemittelshop bietet die Möglichkeit, dass die Standorte nur noch den aktuellen Bedarf bestellen und somit nicht mehr die gesamte Jahresmenge einlagern müssen. Dies führt zusätzlich zu einer Reduzierung der Kapitalbindung.

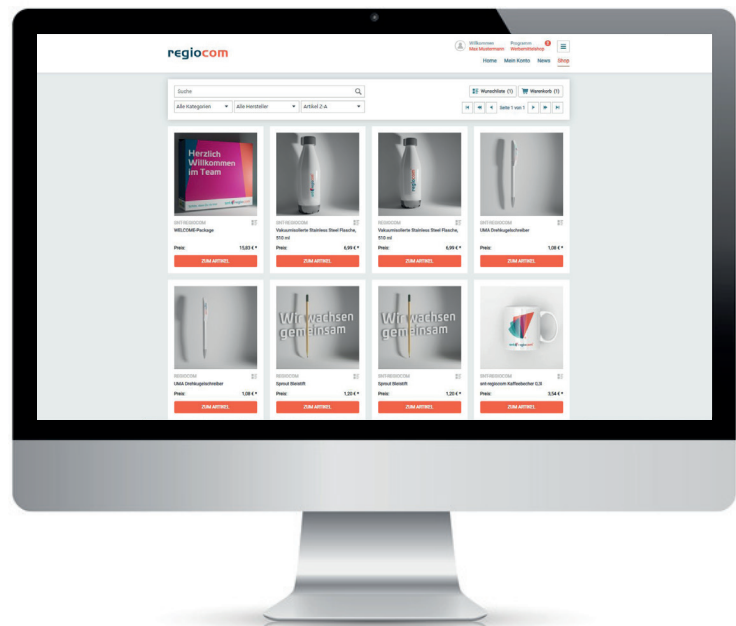
Da snt-regio.com bereits die Living Bytes Prämien- und Bonuspunkteshoplösung „SalesPolicy 2.0“ zur Stärkung der Mitarbeiterbindung und Durchführung von internen Verkaufswettbewerben einsetzt, müsste diese nur um ein weiteres Programm (Werbemittelshop) erweitert werden. Die Stammdaten der einzelnen Standorte könnten, analog zum Prämien-/Bonuspunkteprogramm, durch die zuständigen snt-regio.com-Mitarbeiter im Backendbereich von SalesPolicy 2.0 importiert werden.



ERGEBNIS

Die „Employee Welcome Box“ ist ein professioneller und vor allem wirkungsvoller Baustein des snt-regiocom-Onboarding-Prozesses geworden. Die geschaffene emotionale Bindung motiviert die neuen Mitarbeiter bereits ab dem ersten Tag, unterstützt die erfolgreiche Einarbeitung und fördert eine nachhaltige Unternehmenszugehörigkeit.

Die Erweiterung der bestehenden Prämien-/Bonuspunkteprogramme um den Werbemittelshop hat zu einer deutlichen Vereinfachung der internen Prozesse geführt. Neben der „Employee Welcome Box“ können im Werbemittelshop mittlerweile über 30 weitere snt-regiocom-gebrandete Werbemittel durch die Standorte bestellt werden.



NEUGIERIG GEWORDEN?

Jetzt Termin anfragen!

Tel. +49 (0)40 / 55 620 34 - 0

Mail info@livingbytes.de



LIVING BYTES KUNDENBINDUNGS- UND
KUNDENGEWINNUNGSPROGRAMME GMBH
HOLSTEINER CHAUSSEE 183A
22457 HAMBURG

TEL. +49 (0)40 / 55 620 34 - 0
FAX +49 (0)40 / 55 620 34 - 60

MAIL INFO@LIVINGBYTES.DE
WEB WWW.LIVINGBYTES.DE