

Parship automatisiert mit Verint die Einsatzplanung und erhöht die Transparenz

Die Herausforderung

Parship ist die Partnervermittlung in Deutschland und ist Teil der ParshipMeet Group (www.parshipmeet.com), einem internationalen Marktführer im Bereich Online-Dating. Mit ihrem vielfältigen Markenportfolio deckt die Unternehmensgruppe das gesamte Spektrum der Online-Partnersuche ab – von Social Dating mit einem starken Entertainmentfokus bis hin zu seriösem Matchmaking.

Das Unternehmen unterstützt Singles seit 2001 dabei, ihre Liebe zu finden. Parship-Mitglieder sind aktive Frauen und Männer ab 25 Jahren auf der Suche nach einer festen Beziehung. Herzstück des Parship-Service ist das Parship-Prinzip®, ein wissenschaftlich basiertes Matchmaking-Verfahren. Seine Grundlage bildet ein Fragebogen mit rund 80 Fragen, über den die eigene Partnerschaftspersönlichkeit ermittelt wird. Anschließend werden jedem Single passende Matches vorgeschlagen, bei denen die Chance auf eine glückliche Beziehung besonders hoch ist. Dabei legt das Unternehmen nicht nur größten Wert auf die Qualität des Service, sondern auch auf die Sicherheit und individuelle Betreuung seiner Mitglieder. Parship bietet ihnen ein umfassendes Angebot maßgeschneiderter Services, die sie bei der Suche nach der Liebe unterstützen.

In den vergangenen Jahren wuchs das Unternehmen kontinuierlich und beschäftigt inzwischen mehr als 300 Mitarbeiter am Hamburger Hauptsitz, rund 90 davon arbeiten im Kundenservice. Sie bearbeiten technische Anfragen, Fragen zu Vertrag und Rechnung, und beraten die Parship-Mitglieder jedoch auch umfassend zu ihrer Partnersuche sowie der individuellen Profilgestaltung.

Zunächst plante das Unternehmen die Arbeitszeiten der Servicemitarbeitenden mit einer Tabellenkalkulations-Software. Die Pläne wurden von den einzelnen Teams selbst erstellt und die Mitarbeitenden konnten sich ihre Arbeitszeiten weitgehend selbst aussuchen. Die Pläne wurden dann manuell zusammengeführt und Unter- oder Überbesetzungen vom Schichtplaner ausgeglichen. Je stärker das Unternehmen wuchs, desto höher wurde allerdings der Anpassungsbedarf und damit auch der Zeitaufwand für die Nachjustierung. Außerdem brachte die dezentrale Planung mit sich, dass es schwer war zu ermitteln, welche Mitarbeiter:innen wann an welchen Projekten arbeiteten. Deshalb suchte das Unternehmen nach einer professionellen Software-Lösung, mit der die Arbeitszeiten für den Kundenservice zentral und mit möglichst wenig Aufwand geplant werden konnten.

Die Lösung

Um den richtigen Anbieter zu finden, evaluierte Parship verschiedene Lösungen und entschied sich für die Workforce Management Software von Verint, vor Ort in Hamburg implementiert und betreut von TeleTrain. Das Angebot der Partner deckte den Bedarf des Unternehmens am besten ab, sowohl im Hinblick auf die Funktionalitäten als auch im Hinblick auf die Umsetzung und Schulung.

Vor der Implementierung ermittelte Parship gemeinsam mit TeleTrain die Anforderungen der einzelnen Teamleiter:innen an die Planung, um die zukünftig zentrale Lösung möglichst gut mit dem Bedarf der verschiedenen Teams abzustimmen. Außerdem band Parship seine

Kunden Fallstudie



Lösung

Verint® Workforce Management™



Branche

Online-Partnervermittlung



Region

Deutschland

Ergebnisse

- Weitgehend automatisierte Einsatzplanung
- Einfachere Tagesplanung
- Erhöhung der Transparenz und Übersichtlichkeit



Mit der Lösung von Verint ist unsere Planung jetzt viel übersichtlicher und die Tagessteuerung einfacher. Wir sehen auf einen Blick, welche Kolleg:innen da sind und an welchen Aufgaben sie arbeiten. Mit der App können sie zu Hause ganz komfortabel ihre Arbeitszeiten einsehen.



– Kathrin Wekwert, Teamleitung Parship

Mitarbeiter:innen eng in die Einführung der neuen Software ein. Denn es war von vornherein klar, dass die automatische Planung von Schichten auch negativ aufgenommen werden könnte, da das vorherige System mehr Freiheit bot. Deshalb begründete das Unternehmen die Entscheidung und organisierte regelmäßig Feedbackrunden und Fragestunden, um alles im Detail zu erklären und Prozesse optimal auf die Anforderungen der Parship-Mitarbeitenden abstimmen zu können. Die intensive, begleitende Kommunikation war für Parship ein wesentlicher Erfolgsfaktor für das Gelingen des Projekts.

Das Ergebnis

Parship ist heute in der Lage, die Schichtplanung acht Wochen im Voraus abzuschließen. Die Planung wird jetzt zentral für alle Teams erledigt und läuft weitgehend automatisch. Einzige Ausnahme ist die Sonn- und Feiertagsarbeit, da sie nach wie vor freiwillig ist. Das Ergebnis ist ein übersichtliches Dashboard, auf dem alle Parameter zusammengefasst werden.

Die Mitarbeitenden empfinden das neue System als sehr komfortabel und freuen sich über den langen Planungshorizont. Er gibt ihnen mehr Freiheit bei der Gestaltung ihrer Freizeitaktivitäten. Auch der Zugang zur Schichtplanung über die Handy-App findet viel Anklang bei ihnen.

Die Teamleiter:innen haben jetzt einen wesentlich besseren Überblick: Sie kennen nicht nur die Anzahl der anwesenden Mitarbeitenden, sondern auch deren Qualifikationen und Einsatzbereiche. Vor allem die Tagessteuerung ist aufgrund

dieser höheren Transparenz einfacher geworden. So kann die Planung jeden Morgen in wenigen Schritten nachjustiert und alle Krankmeldungen und Meetings berücksichtigt werden. Bei Änderungen der Einsatzpläne werden die Mitarbeitenden sofort automatisch per E-Mail und in der App darüber informiert. Alle Teamleiter:innen können auf einen Blick sehen, an welchen Projekten und Aufgaben derzeit gearbeitet wird.

Die Umstellung auf die Arbeit im Homeoffice während der Corona-Pandemie war für Parship in planerischer Hinsicht unproblematisch. Da die Arbeitszeiten ohnehin mobil über die App eingesehen werden konnten, musste nichts verändert werden. Das stellte sich im Nachhinein als Pluspunkt heraus.



Lerne mehr über
Verint Customer Engagement Solutions
auf www.verint.com

The Customer Engagement Company™

Europe, Middle East & Africa

info.emea@verint.com

+44(0) 1932 839500

Americas

info@verint.com

1-800-4VERINT

Asia Pacific

info.apac@verint.com

+ (852) 2797 5678



verint.com



twitter.com/verint



facebook.com/verint



blog.verint.com