

## Effiziente Einsatzplanung dank Two-way-SMS

### Die Herausforderung

Personaldienstleistungen und Zeitarbeit zählen zu den wichtigsten Service-Märkten für unternehmerische Flexibilität. Um sich in diesem wettbewerbsintensiven Umfeld auch in Zukunft behaupten zu können, müssen Personaldienstleister ihren Kunden heute schneller denn je qualifizierte Arbeitskräfte zur Verfügung stellen. Dies gilt insbesondere bei kurzfristigen Engpässen aufgrund von Krankheit, saisonalen Schwankungen oder Auftragsspitzen. Das Problem dabei: Meist stehen einem großen Personalstamm knappe zeitliche und administrative Kapazitäten gegenüber.

### Die Ausgangssituation

Ob es um temporäre oder langfristige Personaleinsätze geht, um Einzel- oder Teamüberlassungen: Viele Leiharbeitsvermittler koordinieren ihre Mitarbeiter vorwiegend per Telefon. In einem ersten unverbindlichen Gespräch werden dabei zunächst nur Verfügbarkeit und Interesse abgefragt, erst in einem zweiten Telefonat erhalten die Arbeitnehmer dann nähere Informationen zu Einsatzort und Arbeitszeiten. Viele Beschäftigte müssen zudem mehrfach angerufen werden, weil sie schlichtweg nicht erreichbar sind. Auch die Dokumentation der Anrufe ist mühsam und erfolgt meist manuell. Medienbrüche sind dabei kaum vermeidbar. Um den hierfür erforderlichen administrativen Aufwand signifikant zu reduzieren, suchen Personaldienstleister verstärkt nach automatisierten Kommunikationslösungen, die einen effizienten Informationsaustausch mit Mitarbeitern ermöglichen.

### Die Lösung

Mit den Enterprise SMS Services von Retarus lassen sich schnell und zuverlässig Kurznachrichten aus Business-Applikationen, ERP- oder CRM-Systemen sowie Web-Anwendungen an jedes beliebige Mobiltelefon weltweit versenden – ohne Aufwand für zusätzliche Hard- oder Software, direkt über die Retarus Infrastruktur. Eingehende SMS-Antworten werden automatisch in Business-Applikationen gepusht. Die Datenübertragung erfolgt dabei stets verschlüsselt. Unternehmen weltweit profitieren von beliebig skalierbaren Versandkapazitäten und maximaler Transaktionssicherheit. Die SMS-Dienste werden nach jeweils geltenden lokalen Compliance- und Datenschutzrichtlinien in Retarus-eigenen Rechenzentren betrieben.

### Kundennutzen

- ✓ Effiziente Koordination von Arbeitskräften
- ✓ Kurze Reaktionszeiten
- ✓ Minimaler Aufwand
- ✓ Entlastung der Personalmitarbeiter
- ✓ Optimierte Auftragsabwicklung
- ✓ Steigerung der Kundenzufriedenheit

## Ihre Vorteile auf einen Blick



SMS-Versand und -Empfang über Business-Applikationen oder E-Mail-Clients



Nahezu unbegrenzte Versand- und Empfangskapazitäten



Unterstützung zahlreicher APIs: REST, SOAP, HTTP (XML), SMPP oder SMTP



Erfüllung regionaler Bestimmungen für erfolgreiche internationale SMS-Zustellung



Beschaffung von Rufnummern für den SMS-Empfang weltweit



Maximale Kontrolle durch detaillierte Reports

## Anwendungsfall

Retarus Two-way-SMS ermöglicht Personaldienstleistern den schnellen Zugriff auf externe Personalressourcen. Der Vorteil: SMS-Nachrichten lassen sich auch bei schlechter Netzabdeckung auf beliebige Mobiltelefone zustellen, haben besonders hohe Öffnungsraten und werden innerhalb kürzester Zeit gelesen. Mithilfe der Retarus Enterprise SMS Services können HR-Mitarbeiter qualifizierte Arbeitskräfte mit nur wenigen Klicks im CRM-System filtern und ihnen direkt aus dem CRM-System eine SMS-Nachricht mit Antwortmöglichkeit senden. Dafür stellt Retarus auf Wunsch spezielle Rufnummern bereit, an welche die Antworten geschickt werden können. Zudem kann der Sender im Nachrichtentext über Keywords verschiedene Antwortoptionen hinterlegen, wie zum Beispiel „OK“ oder „NO“. Die SMS-Dienste leiten eingehende Antworten direkt in Business-Applikationen weiter. Dabei werden die Nachrichten beispielsweise automatisch abhängig vom im Nachrichtentext enthaltenen Keyword im CRM-System markiert. Der verantwortliche Personalmitarbeiter muss dann zur Klärung der Einsatzdetails nur noch die Arbeitskräfte anrufen, von denen er eine positive Antwort erhalten hat. Dadurch reduziert sich der administrative Aufwand deutlich und es können mehr Aufträge in kürzerer Zeit abgewickelt werden.

Über das webbasierende Retarus Enterprise Administration (EAS) Portal lassen sich allgemeine Versand- und Empfangsoptionen bereits im Vorfeld bequem konfigurieren. Auf Wunsch erhalten Unternehmen für jeden SMS-Versand automatische Zustellbestätigungen und können exakt nachvollziehen, wann die Nachrichten die Retarus Infrastruktur durchlaufen haben, an den Mobilfunk-Carrier übergeben wurden und bei den Empfängern angekommen sind. Die Retarus Infrastruktur erreicht über mehrere Aggregatoren 99 Prozent der Mobilfunknetze auf allen Kontinenten. Zudem setzt Retarus für Personaldienstleister weltweit individuell die jeweiligen regionalen Bestimmungen für eine erfolgreiche Zustellung der SMS-Nachrichten um.



## Schon gewusst?

**Die durchschnittliche SMS-Öffnungsrate liegt bei 98 %. Rund 90 % aller Kurznachrichten werden innerhalb der ersten drei Minuten nach der Zustellung gelesen.**

## Weitere Szenarien

### Marktforschungsinstitute

Marktforschungsinstitute prüfen Verfügbarkeit und Interesse von potentiellen Befragungspersonen via SMS. Da diese ausschließlich bei positiver Antwort per Telefon kontaktiert werden, reduziert sich der Aufwand der Interviewer deutlich.

### Kurierdienste

Paketzustellungen werden per SMS angekündigt. Die Empfänger können dann per Antwort-SMS einen Termin bestätigen, die erneute Zustellung anfordern oder einen Wunschtermin angeben. Dadurch erhöht sich die Anzahl erfolgreicher Zustellungen enorm.

### Crew-Mitglieder

Über SMS-Nachrichten teilen Schiffahrtsgesellschaften ihren Mitarbeitern kurzfristige Fahrplanänderungen mit, die von diesen per Kurznachricht bestätigt werden müssen. Dadurch wird sichergestellt, dass die Mannschaft rechtzeitig an Board ist und das Schiff pünktlich auslaufen kann.