



White Paper

High Season – für uns, das ganze Jahr!

Ganzjährig skalierbare Kundenservice-Lösungen

BIS ZU 200 % VOLUMENSPITZEN – Q4 IST HOCHSAISON IM E-COMMERCE

Für viele E-Commerce-Unternehmen ist das vierte Quartal die wichtigste Zeit des Jahres: **Black Friday, Cyber Week, Weihnachten**. Während der Umsatz in die Höhe schnell, steigt auch der Druck auf die Serviceorganisationen. Kund:innen erwarten Erreichbarkeit, kompetente Beratung und schnelle Lösungen – insbesondere in Ausnahmesituationen.

Doch was passiert, wenn kurzfristig Personal fehlt? Wenn Einarbeitungszeiten zu lang sind? Wenn überlastete Teams in Spitzenzeiten die Customer Experience gefährden?

Viele Unternehmen können mit bestehendem Personal nicht Herr der Lage werden und stoßen damit auf geschäftsgefährdende Situationen: Recruiting & Onboarding kosten Zeit u. Qualität. Im Ergebnis bedeutet das, zusätzliche Last für die interne Organisation, schlechte CX und langfristiger Vertrauensverlust in die Marke.



Personalmangel



Lange Einarbeitungszeiten



Überlastete Teams

DIE HERAUSFORDERUNG

Im Q4 steigt das Kontaktvolumen im Customer Care und Sales teilweise um das Doppelte. Daraus ergeben sich zentrale Herausforderungen:

- 01 Skalierung**
Teams müssen schnell wachsen – oft innerhalb weniger Tage.
- 02 Recruiting-Engpässe**
Der Markt bietet ad hoc nicht genug qualifizierte Fachkräfte.
- 03 Hoher Schulungsaufwand**
Ausbildung bindet Ressourcen und kostet Geld.
- 04 Qualitätsverluste**
Lange Wartezeiten, unzufriedene Kund:innen, steigende Abwanderung.
- 05 Kostensteigerung**
Temporäre interne Lösungen führen zu Margenverlust.



MIT STRÖER X PERFORMEN – ZU JEDER SAISON

Ströer X verfolgt einen ganzjährigen, nachhaltigen Ansatz im Performance-Management: Mit intelligenter Ressourcenplanung, antizyklische Branchen und smarter Technologie erreichen wir eine dauerhaft stabile Performance für Sie. Denn bei uns ist immer High Season. Dafür arbeiten wir u. a. mit qualifizierten Fachkräften, nicht mit Aushilfen und investieren viel Zeit und Ressourcen in die Mitarbeiterzufriedenheit.

Unser Performance basiert auf drei Kernprinzipien:

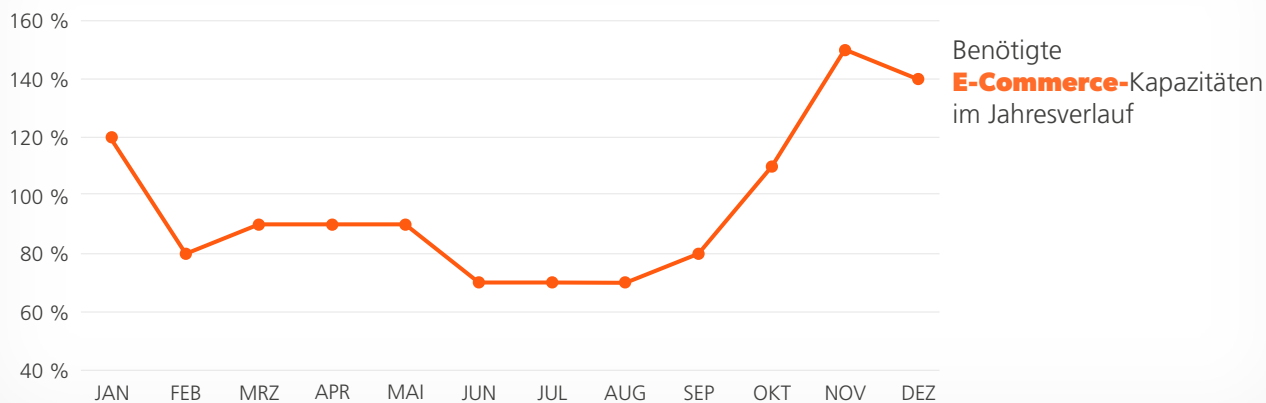
- **Antizyklische Ressourcennutzung**
- **Nachhaltiges Personalmanagement**
- **Intelligentes Workforce-Management & Planning**



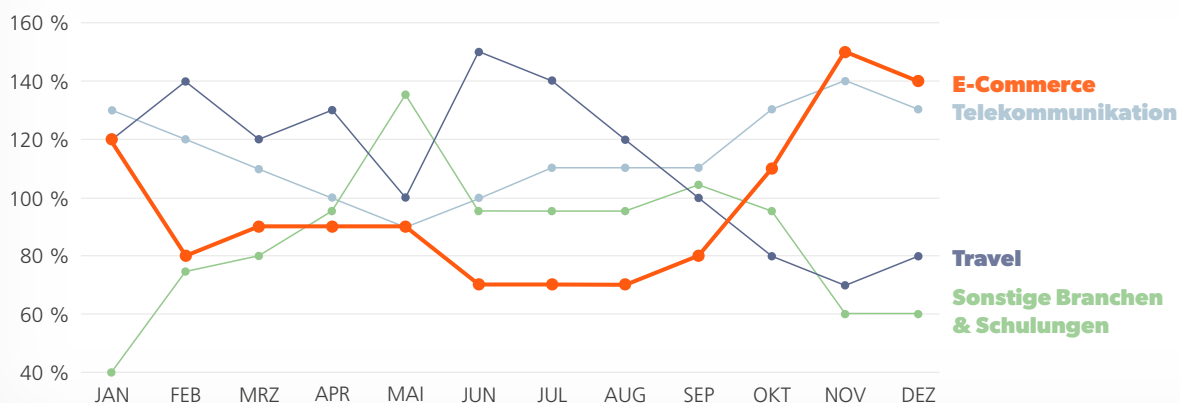
ANTIZYKLISCHE RESSOURCENNUTZUNG

Wir bedienen ein branchenübergreifendes Kundenportfolio. Daraus resultieren im Jahresverlauf sich gegenüberstehende Volumenspitzen. So generieren wir über verschiedene Projekte hinweg eine ganzjährige Flexibilität und Skalierbarkeit, um Saisonverläufe in unseren Projekten vollumfänglich abzubilden.

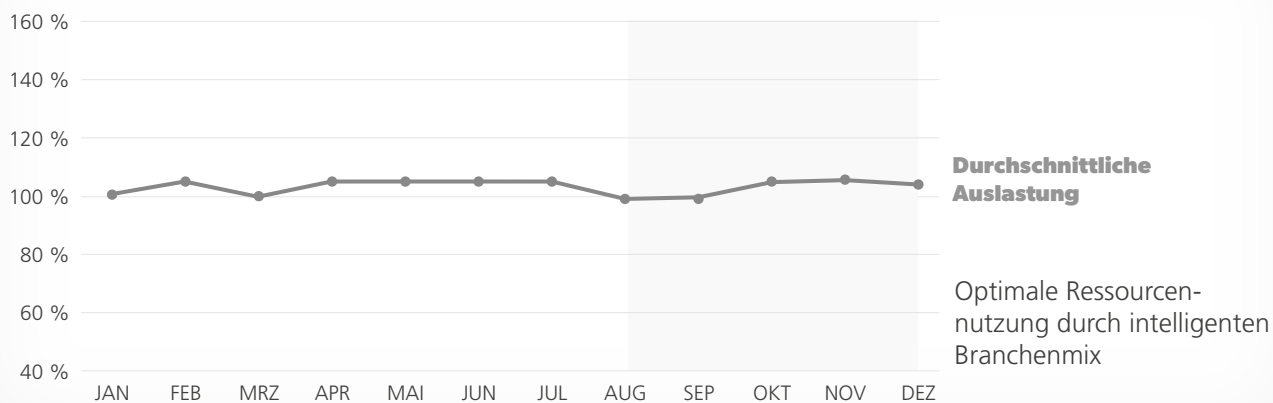
ERWARTETER RESSOURCENBEDARF IM E-COMMERCE



ERWARTETER RESSOURCENBEDARF AUSGEWÄHLTER BRANCHEN



OPTIMIERTER RESSOURCENBEDARF



NACHHALTIGES PERSONALMANAGEMENT

Wir investieren ganzjährig in Recruiting, Ausbildung und Entwicklung festangestellter Fachkräfte. Unsere Arbeitgeberattraktivität wird als branchenüberdurchschnittlich bewertet und ermöglicht uns Zugang zu gefragtem Fachpersonal, hohe Loyalität und Performance. Das Resultat sind geringe Einarbeitungszeiten, Minimierung der Frühfluktuation und eine gleichbleibend hohe Servicequalität.

Was nach Innen stimmt, wirkt nach Außen:

Ein herausragender kununu-Score von 4,3 (deutlich über dem Branchendurchschnitt) und eine Weiterempfehlungsquote von 86 % zeigen: Unsere Mitarbeitenden stehen hinter dem, was wir tun. Wissenschaftliche Evidenz belegt einen signifikant positiven Zusammenhang zwischen Mitarbeiterzufriedenheit und zentralen Erfolgsfaktoren wie Produktivität, Mitarbeiterbindung, Kundenzufriedenheit und Kundenorientierung. Zufriedene Mitarbeitende agieren engagierter im Kundenkontakt – und stärken so nachhaltig die Bindung der Endkunden unserer Auftraggeber.



Steffen von Klitzing

SVP People & Culture
Ströer X

„Arbeitgeberattraktivität und resultierende Mitarbeiterzufriedenheit ist kein Selbstzweck, sondern eine der relevantesten strategischen Säulen von Ströer X. Dies setzen wir gemeinsam mit unserer Arbeitgebermarke Avedo konsequent um. Der Erfolg zeigt sich in einem überdurchschnittlichen kununu Score von 4,3 und einer Mitarbeiter-Weiterempfehlungsrate von nahezu 90%. Darauf sind wir stolz.“



4,3 ★★★★★

kununu Score

2.563 Bewertungen

86 %

Weiterempfehlung

Letzte 2 Jahre

Karriere & Gehalt	3,9	★★★★★
Unternehmenskultur	4,2	★★★★★
Arbeitsumgebung	4,1	★★★★★
Vielfalt	4,4	★★★★★

INTELLIGENTES WORKFORCE-MANAGEMENT & PLANNING

Volumenspitzen abdecken, Servicelevel sichern, Kosten und Ressourcen effizient einsetzen: Dafür steht unser Workforce-Management-Team.

Ein Team aus hoch spezialisierten Expert:innen steuert die Performance von mehr als 150 Projekten an 22 Standorten in Deutschland sowie weiteren 14 im Near- und Offshore.

Unser Anspruch: auch bei höchsten Volumenspitzen maximale Effizienz und Leistungsfähigkeit zu garantieren.

Unsere Lösung für effiziente Performance:

STRATEGISCHE KAPAZITÄTSPLANUNG

Langfristige Vorbereitung auf Volumenspitzen

OPERATIVE PERSONALEINSATZPLANUNG

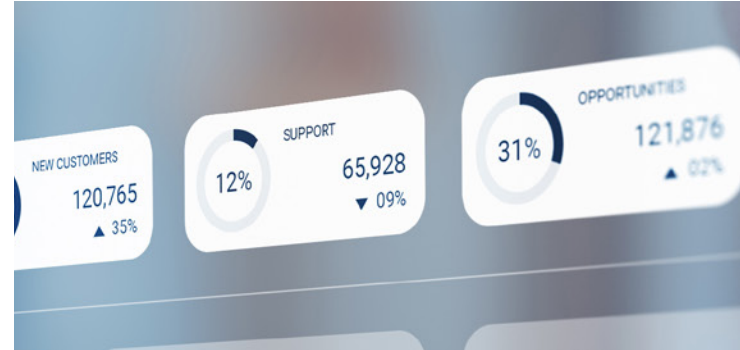
Effiziente Einsatzplanung pro Intervall

INTRADAY STEUERUNG

Dynamische Echtzeitsteuerung auf Serviceziele

ERGEBNISSE & MEHRWERT

- + Stabile Servicelevels auch bei Kontaktspitzen
- + Planbare und faire Mitarbeitersteuerung
- + Hohe Qualität zu jeder Zeit
- + Kosteneffiziente Peak-Abdeckung
- + Rund-um-die-Uhr Reaktionsfähigkeit und
- + Transparenz



Strategische Kapazitätsplanung

- Jedes Projekt startet mit einer Analyse der Kundenanforderungen. Passende Servicestrategien werden definiert, saisonale und kampagnenbedingte Volumenspitzen früh erkannt und konkrete Kapazitätsstrategien entwickelt.
- Eine rollierende 12-Monats-Planung berücksichtigt kontinuierlich historische Daten und aktuelle Projektanforderungen.

Operative Personaleinsatzplanung

- Servicebedarf und erwartete Peakzeiten werden in konkrete FTE- und Schichtpläne überführt – standortübergreifend und inkl. Reservekapazitäten
- Freie Kapazitäten werden flexibel für Schulungen und remote Lerninhalte genutzt, um Mitarbeitende projektübergreifend auf dem aktuellen Stand zu halten.

Intraday Steuerung

- Wir überwachen Servicelevels 24/7 und reagieren sofort auf ungeplante Lastspitzen. So bleiben wir auch in kritischen Momenten handlungsfähig und sichern stabile Servicequalität.
- Durch eine feingranulare Intraday-Steuerung optimieren wir den Ressourceneinsatz gezielt nach Qualifikation und Bedarf – für maximale Effizienz und Performance.



UNSERE ERFOLGSFORMEL FÜR STABILEN SERVICE – AUCH IN IHREM Q4:

NACHHALTIGES PERSONALMANAGEMENT

Saisonale Stabilität, zufriedene Mitarbeiter



BRANCHENÜBERGREIFENDER EINSATZ

Flexibler Ressourceneinsatz bei Peaks und Lows



DIGITALE ONBOARDING UND TRAININGS-MODULE

Schnelle, skalierbare Schulung – jederzeit verfügbar



INTELLIGENTE EINSATZPLANUNG

Optimale Abdeckung bei niedrigeren Kosten



AUFBAU OHNE VORLAUFZEIT

Heute bestellt, nächste Woche bereit



IHR PARTNER FÜR EXCELLENTEN KUNDENSERVICE

Nachhaltig. Stabil. Wettbewerbsfähig.

MIT **STRÖER X** STABIL DURCH JEDES QUARTAL

Jetzt Ressourcen für Ihr
Weihnachtsgeschäft sichern.



Q4 ist kein Ausnahmezustand – wenn die richtigen Strukturen vorhanden sind. **Ströer X** bietet ganzjährig skalierbare, intelligente Kundenservice-Lösungen, mit denen Sie auch in der Hochsaison Kund:innen begeistern und interne Teams entlasten. Mit über **7.000 Customer Experts** an **mehr als 30 Standorten** weltweit sichern wir jederzeit einen leistungsstarken Service – **nachhaltig, stabil und wettbewerbsfähig.**



Hohe Erreichbarkeit

- + Immer am Kunden – unabhängig von Peaks
- + Gleichbleibende Qualität – ganzjährig



Ihr Wettbewerbsvorteil

- + Höhere Erreichbarkeit und schnellere Bearbeitung
- + Mehr Kundenzufriedenheit, geringere Abwanderung



Kostenreduktion

- + Weniger Personalaufbaukosten
- + Effiziente Bearbeitung von Kundenanliegen



Was können wir für Sie tun?

Nehmen Sie jetzt Kontakt auf!



Boris Brunst
Senior Vice President
Sales



Boris.Brunst@stroeer-x.de



[Boris Brunst](#)



René Engelmann
Senior Business Development
Manager



rene.engelmann@stroeer-x.de



[René Engelmann](#)