Homeoffice für Contact Center

Enghouse Interactive

Inhalt

3 Einleitung
4 Computer & Sicherheit
5 Peripheriegeräte
6 Software-Zugang: Cloud oder VPN
7 Internet & Konnektivität
8 Das Homeoffice
9 Empfohlene Tools für Remote-Mitarbeiter
10 Weitere Tools für Remote-Mitarbeiter
11 Steigerung der Kundenzufriedenheit
12 Tipps für Vorgesetzte & Management
13/14 Tipps für die Remote-Arbeit
15 Empfehlung für die Planung von Remote-Arbeitsplätzen

Einleitung

Die Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft in Ihrem Unternehmen ist von entscheidender Bedeutung! Damit das gewährleistet werden kann, sollten Sie einen Plan für Notfälle entwickeln.

Damit sichern Sie sich ab und sind den Mitbewerbern voraus, die im Ernstfall nur reagieren statt agieren können. Die jüngsten Ereignisse haben uns gezeigt, dass die Überprüfung und das detaillierte Trainieren aller notwendigen Abläufe für den Betrieb eines Remote Contact Centers immens wichtig sind, um alle Prozesse am Laufen zu halten. Dieser Leitfaden zeigt die wichtigsten Punkte, die Sie bei Ihrer Planung für einen Notfall berücksichtigen müssen.

Computer und Sicherheit

Für Remote-Arbeit verfügen Sie im Idealfall über firmeneigene Hardware, die speziell für die sichere Nutzung im Homeoffice durch Ihre IT-Abteilung ausgewählt wurde.

- Die Mitarbeiter sollten idealerweise firmeneigene Laptops erhalten, die sie an den Wochenenden mit nach Hause nehmen sollten. Zwar entsteht dadurch ein geringes Risiko, dass sie an einem Montag ihre Geräte zuhause vergessen, hat aber den Vorteil, dass die Mitarbeiter im Ernstfall sofort mit der Remote-Arbeit starten können. Ein weiterer Vorteil wäre, dass der Zugriff der firmeneigene Remote-Rechner z.B. gesperrt werden könnte oder die Zugriffsrechte der Nutzer eingeschränkt werden könnten.

- Folgen Unternehmen dem Trend BYOD (Bring Your Own Device) also, dass der Mitarbeiter seine eigenen mobilen Endgeräte für geschäftliche Zwecke nutzt, hat das zwar Vorteile wie geringere Kosten und evtl. höhere Flexibilität und Mobilität, birgt aber auch Gefahren wie Sicherheitsrisiken, eine heterogene Hard-/Software, Mehrarbeit durch die IT durch gesteigerte Komplexität. Tatsache, dass hier die rechtliche Grundlage unklar ist. Im schlimmsten Fall müssen die Unternehmen also das Equipment identifizieren (BYOD), das Ihren Mitarbeitenden für das Homeoffice zur Verfügung steht und diese Informationen dem IT-Bereich zur Verfügung stellen. Ihr IT-Team kann dann beraten, wie es eingreifen möchte.

- Wichtig zu wissen: Die Bedürfnisse für jeden Remote-Arbeiter sind unterschiedlich und bedürfen unterschiedlicher Strategien.

- **Beachten Sie dabei unbedingt den Datenschutz** und stimmten Sie Entscheidungen mit der Personalabteilung und der Rechtsabteilung ab. Stellen Sie unbedingt sicher, dass die (BYOD) Rechner vor Virenangriffen geschützt sind und stellen Sie entsprechende Software bereit.

Peripheriegeräte

Headsets

sind im CallCenter unerlässlich. Stellen Sie sicher, dass die Agenten ein zweites Headset zu Hause haben oder ihr Headset am Wochenende mit nach Hause nemen. Die Agenten müssen professionell klingen. Ein Team-Soundcheck vor der Live-Schaltung der Remote-Arbeitsplätze ist unerlässlich.

Zweiter Bildschirm

Einige Manager, Vorgesetzte und Agenten arbeiten standardmäßig mit einem zweiten Bildschirm, je nachdem, welche Anwendungen sie nutzen. Als Unternehmer müssen Sie entscheiden, ob Sie solch einen zweiten Bildschirm für die Remote-Arbeit zur Verfügung stellen möchten oder ob die Mitarbeiter dazu ihren privaten Bildschirm nutzen sollen.

Software-Zugang: Cloud vs VPN

- Der Anwendungszugriff ist das A und O für Remote Arbeiten
- Um auf eine Remote-Arbeitsumgebung vorbereitet zu sein, müssen Sie entweder Ihre Buisiness-Anwendungen – einschließlich Ihrer Contact Center-Lösung und Agenten-Anwendungen – über die Cloud oder ein Virtuelles Privates Netzwerk (VPN) bedienen, mit dem die Remote-Mitarbeiter eine Verbindung herstellen können.
- Stellen Sie sicher, dass Sie über einen stabilen Policy- sowie Kommunikations-/Skalierungsprozess für die Anmeldung bei Ihrer Unternehmenssoftware verfügen.

Internet und Konnektivität

Die Arbeit im Homeoffice steht und fällt mit der Qualität des verfügbaren Netzwerks, das ihre Remote-Mitarbeiter nutzen.

Die Qualität des Netzwerks wird bestimmt von Faktoren wie physischer Standort, Provider, Datentarife, Datenlimits und der gemeinsame Zugriff. Die Mitarbeiter müssen sich darüber im Klaren sein, dass sich eine intensive Nutzung und Freigabe durch weitere Nutzer am Standort auf die Qualität ihrer Verbindung auswirkt.

Die Qualität des WLANs und die Art des Routers können sich ebenfalls auf die Bereitstellung auswirken. Testen Sie das Netzwerk daher frühzeitig und sorgen Sie dafür, dass die technische IT-Unterstützung für das Remote-Team Priorität erhält.

Das Homeoffice

- Agenten benötigen im Homeoffice einen Schreibtisch und einen komfortablen Stuhl. Achten Sie unbedingt – insbesondere beim Einsatz von Video als Kommunikationskanal – auf eine professionell aussehende Arbeitsumgebung.
- Die Umgebung sollte schalldicht sein, damit keine störenden Geräusche die Qualität des Anrufs stören.
- Stellen Sie sicher, dass der Agent minimale Ablenkung z.B. durch Kollegen oder Unterbrechungen durch die Umgebung erfährt.

Empfohlene Tools für Remote-Mitarbeiter

Video & Collaboration

Wenn Ihr Unternehmen Videokollaboration-Software wie z. B. Microsoft Teams oder Vidyo verwendet, die bislang für das Contact Center Team nicht zur Verfügung standen, da i.d.R. eigene, abweichende Standards herrschten, empfehlen wir dringend, dem Contact Center Team den Zugriff zu ermöglichen.

Dashboard

Wenn Ihr Team daran gewöhnt ist, Aktivitäten und Leistungen auf der großen Leinwand im Büro zu verfolgen, kann ein Dashboard besonders wichtig sein. Die Team-Sichtbarkeit hat auf jeden Fall großen Einfluss auf das Team-Building und kann einige der Probleme verringern, die durch die Arbeit von zuhause und der damit verbundenen Isolation entstehen.

Knowledge-Base

Die interne Kommunikation leidet, wenn man keinen Plausch mehr mit Kollegen an der Kaffeemaschine halten kann. Eine interne Knowlage-Base kann diese Lücke füllen. Hier können Manager aktuelle und relevante Informationen veröffentlichen, die für jeden zugänglich sind. Auf diese Weise halten sie die Teammitglieder über wesentliche Punkte auf dem Laufenden und schaffen eine Plattform für den kollegialen Austausch.

Ausführung

Viele Unternehmen zeigen sich besorgt, dass die Möglichkeit von zu Hause zu arbeiten die Effizienz und das Arbeitsergebnis negativ beeinflussen könnte. Hier kann ein Qualitäts-Management-Tool unterstützen. Damit lässt sich die die Arbeitsleistung der Mitarbeiter im Hintergrund überwachen und hilft so, den hohen Standard aufrechtzuerhalten. Außerdem lassen Sie das Team wissen, dass Sie immer da sind und ein Auge auf die Qualität der Kundeninteraktionen haben. Gleichzeitig sollte dies jedoch mit Bedacht und transparent eingesetzt werden, da es sonst die Mitarbeiter auch demotivieren kann.

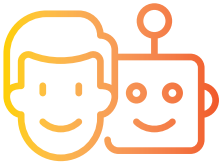
Weitere Tools für Remote-Mitarbeiter

Callback (virtuelles Halten)

Bieten Sie Anrufern die Möglichkeit eines „Callbacks“ zu hohen Auslastungszeiten an. Durch das Hinterlassen einer Nachricht verringert sich die Wartezeit des Anrufers und führt zu höherer Kundenzufriedenheit. Ferner entlasten Sie damit auch Ihr Agenten-Team. Diese Nachrichten werden dann den Agenten zugeteilt, die diese dann entsprechend in auslastungsgeringeren Zeiten abarbeiten.

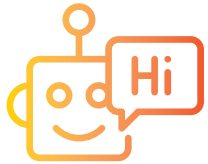
Multi-Channel Optionen

Bieten Sie auch Alternativen zur persönlichen Beantwortung wie E-Mail und Chats an, um Wartezeiten zu reduzieren. Idealerweise haben Sie vorformulierte Antworten (Textkonserven) entwickelt, die sie zentral generieren und verwalten und dem gesamten Team zur Verfügung stellen. Vorteil: einheitliche und konsistente Sprache sowie Minimierung von unklaren Antworten. Tipp: Der Text in Warteschleifen (z.B. “Danke für Ihre Kontaktaufnahme, ein Mitarbeiter wird sich in Kürze bei Ihnen melden”) kann auch zur Beantwortung von FAQs verwendet werden!



Unterstützung durch AI

Erwägen Sie die Implementierung eines Chat-Bots für die Beantwortung der einfachsten Anfragen rund um die Uhr. Damit entlasten Sie die Agenten, ermöglichen eine schnellere Reaktion auf Kundenanfragen und optimieren die Customer Experience. Voraussetzung: Ihre zentrale Datenbank mit Antworten auf die der Chat-Bot zurückgreift muss dafür natürlich jederzeit aktuell, konsistent und fehlerfrei sein.



Auto Attendant / IVR

Entlasten Sie Ihr Team und informieren Sie Anrufern schneller, indem Sie Ihr Contact Center mit einer automatischen Begrüßung versehen. Dort können auch aktuelle, wichtige Informationen für den Anrufer vorab eingespielt werden oder aber der Hinweis auf entsprechende Websites, auf welchen der Anrufer selbst die wichtigsten Informationen finden kann.

Steigerung der Kunden-zufriedenheit

Überlegen Sie, wie Sie das Erlebnis Ihrer Kunden subtil und mit minimalem Aufwand verbessern können.

1. Sorgen Sie dafür, dass die Kunden im Vorfeld wissen, was sie erwartet: Aktualisieren Sie Ihre Website regelmäßig und informieren Sie dort Ihre Kunden über die aktuellen Wartezeiten.

2. Fügen Sie Ihrer Warteschlange automatische “Position-in-Warteschlange”- Meldungen oder Ankündigungen der geschätzten Wartezeit hinzu. Damit wissen Kunden, wo sie stehen.

3. Bei besetzter Leitung blockieren: Setzen Sie ein Besetztzeichen mit sich steigernder Lautstärke, damit der Anrufer es später nochmal versucht. Dies lässt sich auch durch eine entsprechende Sprachansage steuern. So verhindern Sie unnötige Wartezeiten, in denen der Anrufer nicht weiß, ob und wann er mit einem freien Mitarbeiter verbunden werden wird. Nutzen Sie aus Gründen der Kundenzufriedenheit diese Methode aber sehr vorsichtig und nur dann, wenn es sich um eine kostenfreie Hotline handelt.

4. Senkung des Service-Level. Entscheiden Sie, ob es in stressigen Zeiten sinnvoll sein kann, das „Service-Level“ zeitweilig zu reduzieren um den Agenten den Druck zu nehmen. Das Erreichen Sie durch Aktualisierung von Sprach- und Textansagen, in denen Sie die aktuellen und wichtigen Infos & FAQs direkt vor der Weiterleitung des Anrufes einspielen. Damit lassen sich einige Anrufe bereits im Voraus ausfiltern.

Tipps für Vorgesetzte & Management

Manager können Anpassungen vornehmen, um einen einheitlichen Servicestandard des Contact Center-Teams zu gewährleisten.

1. Überdenken Sie als erstes die Notwendigkeit unkritischer Themen und Nachbearbeitungen direkt nach einem Call. Dies kann z.B. auf auslastungsschwache Zeiten verschoben werden.

2. Da das Management-Team bei Remote-Arbeitsplätzen physisch nicht mehr präsent ist, sollte über die Nutzung von technischen Unterstützungen zur Sicherstellung der Service-Qualität nachgedacht werden. Dazu können Anruf-Recordings und Monitoring der Zeiten sehr hilfreich sein. Folgende Aspekte lassen sich damit gut analysieren:

   – Pausenzeiten und Arbeitsbeginn
   – Länge der Anrufzeiten
   – Zeit in der Warteschleife
   – Zeit zwischen den Anrufen
   – Qualitätssicherung durch Stichproben von Aufnahmen der Calls

3. Falls notwendig überprüfen und aktualisieren Sie Ihren Eskalationsprozess für die Remote-Arbeitsumgebung vor dem Hintergrund der Frage: Wie können Sie Ihren Agenten die notwendige Hilfestellung geben, wenn es nicht möglich ist Sie per Handzeichen herbeizurufen, wie es im Büro gängige Praxis ist?

Tipps für die Remote-Arbeit

Einige hilfreiche Vorschläge, die bei der persönlichen Anpassung an die Arbeit im Homeoffice helfen können:

- Behalten Sie Arbeitsroutinen bei. Halten Sie sich an die normalen Bürozeiten und vermeiden Sie so, dass sich die Arbeit nach und nach ins Privatleben schleicht oder andersherum! In der gewohnten Büroumgebung gibt es automatisch wiederkehrende Abläufe (Fahrt, Mittag, Meeting etc.). Eine feste Tagesstruktur im Homeoffice – am besten im Team ausgearbeitet – hilft dabei, Projekte und Ziele konzentriert zu bearbeiten.

- Gerade weil persönliche Treffen ausfallen, sollte Empathie allen Teammitgliedern entgegengebracht werden. Verständnis für Kollegen ist meist der bessere Weg, um Probleme zu lösen. Halten Sie Videokonferenzen ab, um das Team als Ganzes einzubeziehen. Thematisieren und diskutieren Sie mögliche Herausforderungen im Homeoffice (Kinder, Haustiere, Umfeld usw.), werten Sie diese regelmäßig aus und bieten Sie Lösungsansätze.

Tipps für die Remote-Arbeit

- Die Ausstattung des Homeoffice muss den gesetzlichen Bestimmungen entsprechen, die mit dem Arbeitgeber abzustimmen sind, z. B. Sitzgelegenheit, Beleuchtung, Monitor betreffend.
- Organisation: Ein aufgeräumter Arbeitsplatz statt Chaos kann stimulierend auf den Alltag wirken. Den Vorteil eines Homeoffice nutzen und individuelle Bedürfnisse für persönliche Dinge wie Pflanzen, Bilder, Mobiliar etc. befriedigen!
- In einem gesunden Körper wohnt ein gesunder Geist. Als Ersatz für die Fahrt in die gewohnte Büroumgebung sind Frischluft und Gymnastik empfehlenswert. Das beugt auch dem Lagerkoller vor.

Planung von Remote-Arbeitsplätzen

WARTEN SIE NICHT AUF EINEN NOTFALL!

Die wichtigste Regel bei Katastrophen lautet:
SEIEN SIE VORBEREITET! TESTEN & TRAINIEREN SIE!

- Die Arbeit von zu Hause aus hat viele Vorteile. Einer davon, der seit der COVID 19-Pandemie ganz entscheidend ist: Homeoffice bedeutet, den laufenden Betrieb aufrecht zu erhalten und zwar nahtlos und ohne zeitlichen Versatz.

- Wenn alle Mitarbeiter regelmäßig zu Hause arbeiten, können Sie alle Probleme der Remote-Arbeit sukzessive identifizieren und lösen. So sind Sie gut auf Notfälle vorbereitet.

- Ihr gesamtes Contact Center Team inklusive der Führungskräfte wird dann bereits über alle erforderlichen Instrumente verfügen und ist mit deren Einsatz vertraut. So können Sie im Ernstfall in nur wenigen Stunden in den Homeoffice Arbeitsmodus wechseln und sämtliche Aufgaben ganz normal weiterführen.

Wir unterstützen Sie sehr gern – sprechen Sie uns an:

Telefon **+49 (0)341 33975530**
E-Mail **vertrieb@enghouse.com**

www.enghouseinteractive.de/homeoffice/

Enghouse Interactive