

Telewerken in het contactcenter: een handleiding



Enghouse
Interactive

Inhoud

- 3 Inleiding
- 4 Computer en beveiliging
- 5 Randapparatuur
- 6 Software: Cloud of VPN
- 7 Internet en connectiviteit
- 8 Home Office
- 9 Hulpmiddelen voor telewerkers
- 10 Andere hulpmiddelen voor telewerkers
- 11 Geen storingen in jouw klantenservice
- 12 Wat kan het management doen?
- 13 Tips voor het telewerk
- 14 Aanbevelingen voor de planning



**Klantenservice vanuit
het home office - een
korte handleiding**

Inleiding

Wanneer het operationeel houden van uw bedrijf van cruciaal belang is, geeft het opstellen van een plan in geval van nood u in elk geval voorsprong op alle anderen die dat niet hebben gedaan.

De recente gebeurtenissen hebben ons geleerd dat een goed uitgewerkt, gedetailleerd en geoefend plan om het contactcenter op afstand te laten draaien, een voorsprong betekent met het oog op een soepele overgang naar het gewenste resultaat, namelijk dat het contact center blijft draaien.

Deze checklist gaat in op de belangrijkste elementen waarmee tijdens deze transitie rekening moet worden gehouden.



**Klantenservice vanuit
het home office - een
korte handleiding**

Computer en beveiliging

Voor gepland telewerk beschik je idealiter over hardware die door het bedrijf is verstrekt en die speciaal door de IT-afdeling is geselecteerd voor gebruik op afstand.

- ◆ Wil je een beetje anticiperen? Laat de medewerkers de laptop alvast meenemen tijdens het weekend. Wel ontstaat hierdoor het risico dat ze op maandag thuis vergeten worden!
- ◆ De toegang tot de verstrekte telewerkcomputers kan vergrendeld worden, zodat persoonlijk gebruik beperkt blijft.
- ◆ In het ergste geval, in noodgevallen of wanneer geen gebruik wordt gemaakt van bedrijfshardware, moet je in kaart brengen welke apparatuur je teamleden thuis beschikbaar hebben (BYOD). Deze informatie wordt aan het IT-team doorgegeven, zodat IT kan bepalen welke toestellen ze kunnen/willen ondersteunen. Dit zal dan per gebruiker verschillen. Privacy van gegevens is hier echter een kritiek punt, dus deze beslissingen moeten in samenspraak met HR en de juridische afdeling worden genomen.
- ◆ **Zorg ervoor dat apparatuur is beveiligd tegen virusaanvallen** en laat de medewerkers de goedgekeurde antivirussoftware op hun thuiscomputers installeren.



Klantenservice vanuit
het home office - een
korte handleiding

Randapparatuur



Koptelefoon

Zorg ervoor dat medewerkers thuis een tweede exemplaar liggen hebben, of laat ze hun koptelefoon in het weekend mee naar huis nemen. Medewerkers die het bedrijf vertegenwoordigen, moeten professioneel overkomen. Een koptelefoon met microfoon van goede kwaliteit is dus essentieel. Verplicht je medewerkers om een soundcheck uit te voeren alvorens aan de slag te gaan.



Tweede scherm (indien nodig)

Sommige managers of leidinggevenden, en ook sommige medewerkers, werken standaard met een tweede scherm, afhankelijk van hun workflow en toepassingen. Het is aan jou om te bepalen of dit tweede scherm kan worden verstrekt of niet essentieel is om van thuis te kunnen werken.



Klantenservice vanuit het home office - een korte handleiding

Toegang tot software: Cloud of VPN



- ◆ Telewerken staat of valt met de toegang tot de benodigde softwaretoepassingen.
- ◆ Om voorbereid te zijn op een situatie waarin telewerken noodzakelijk is, moet je je bedrijfstoepassingen – inclusief je contactcenteroplossing en de toepassingen voor de medewerkers – via de cloud of via een VPN (virtual private network) aanbieden, zodat telewerkers op afstand verbinding kunnen maken.
- ◆ Zorg voor een soepel beleid en een goed communicatie- en escalatieproces voor het inloggen op bedrijfssoftware.



**Klantenservice vanuit
het home office - een
korte handleiding**

Internet en connectiviteit

Telewerken is in hoge mate afhankelijk van de kwaliteit van het netwerk waarover de telewerker beschikt.

Houd rekening met de fysieke locatie, de internetprovider, het data-abonnement, de eventuele datalimieten en gedeelde toegang. De werknemer moet zich ervan bewust zijn dat de verbinding te lijden zal hebben als een groot aantal gebruikers hetzelfde netwerk gebruikt.

Ook de kwaliteit van de wifi en het type router kunnen een invloed hebben op de kwaliteit van de verbinding. Voer in een vroeg stadium tests uit en zorg dat de leden van het contactcenter prioriteit krijgen wanneer technische IT-ondersteuning nodig is.



**Klantenservice vanuit
het home office - een
korte handleiding**

Het kantoor thuis

De medewerker heeft het volgende nodig:

- ◆ een comfortabel bureau en een comfortabele stoel,
- ◆ een – binnen redelijke grenzen – professioneel ogende omgeving wanneer met video wordt gewerkt,
- ◆ een geluiddichte omgeving,
- ◆ zo min mogelijk afleiding (bijv. van andere personen in de omgeving, onderbrekingen van buitenaf enz.).



**Klantenservice vanuit
het home office - een
korte handleiding**

Hulpmiddelen voor telewerkers



Video en collaboratie

Hebben je medewerkers in het contact center toegang tot videosoftware, zoals Microsoft Teams of Vidyo? Indien niet, dan raden wij toch ten stelligste aan om dit toegankelijk te maken. Meer nog, moedig het gebruik van video aan voor alle interne gesprekken! De teamgeest zal er zeker door versterkt worden!



Dashboard

Is je team er aan gewend om de activiteiten en prestaties op het grote scherm in het kantoor te volgen? Ook als dit niet het geval is, is zichtbaarheid van het team belangrijk om het team bij elkaar te houden. Het kan bovendien essentieel zijn om de isolatie die door telewerken kan ontstaan, te doorbreken.



Knowledge base

Jouw medewerkers missen het praatje bij het koffie-apparaat of de waterdispenser, als ze allen van thuis werken. Een intern kennisplatform kan dit gemis aanvullen: managers kunnen relevante, actuele informatie plaatsen die voor iedereen toegankelijk is, zodat de teams op de hoogte blijven van belangrijke zaken. Tegelijk wordt hiermee een interactieplatform geboden.



Monitoring van telefoongesprekken

Veel organisaties vrezen dat wie op afstand werkt, minder zorgvuldig te werk gaat. Een kwaliteitsmanagement tool kan hier helpen. Luister in stilte mee om het hoge kwaliteitsniveau te handhaven – of laat het team weten dat je er bij bent en meehelpt om de kwaliteit van de interactie met de klant hoog te houden.



Klantenservice vanuit het home office - een korte handleiding

Andere hulpmiddelen voor telewerkers



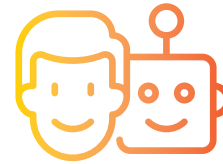
Terugbelfunctie (virtuele wachtrij)

Maak gebruik van de terugbelfunctie zodat bellers tijdens piekmomenten een bericht kunnen inspreken. De beller wordt dan teruggebeld in plaats van aan de lijn te moeten blijven wachten. De medewerker ontvangt dan het ingesproken bericht. De manager kiest ervoor die berichten op een minder druk moment vrij te geven. Resultaat: minder stress voor je medewerkers en een hoger niveau van dienstverlening.



Multichannel opties

Ook alternatieve kanalen, zoals e-mail en chat kunnen de wachttijden inkorten. Met centraal ingestelde antwoorden wordt efficiënt en consistent gereageerd. De ingesproken tekst tijdens het wachten (bijv. "Bedankt dat u contact met ons hebt opgenomen. Een medewerker zal uw oproep zo snel mogelijk beantwoorden") kan trouwens ook worden gebruikt om veelgestelde vragen te beantwoorden.



AI-ondersteuning

Overweeg het gebruik van een chatbot om de meest elementaire (en vervelende) vragen 24 uur per dag te beantwoorden. Dit betekent minder werklast voor de medewerkers, een snellere respons en een betere klantenervaring. De eerder genoemde centrale database met antwoorden zorgt ervoor dat de bot steeds een actueel, consistent en accuraat antwoord geeft.



Automatisch antwoord / IVR

Verlicht de werklast voor je team en bied bellers sneller toegang tot belangrijke informatie door je contactcenter van een geautomatiseerde begroeting te voorzien. De beller ontvangt zo onmiddellijk actuele informatie en wordt eventueel doorverwezen naar de website voor verdere ondersteuning.



Klantenservice vanuit het home office - een korte handleiding

Geen verstoring in de klantenervaringen

Hou de klantenervaringen op een gelijk niveau met deze milde aanpassingen.

- 1 Creëer de juiste verwachtingen** – Plaats updates op je website, zodat de klanten weten dat er een wachttijd is. 'Voeg meldingen toe zoals 'U bent nummer X in de wachtrij' of 'de wachttijd is ongeveer X minuten', zodat bellers weten waar ze aan toe zijn.'
- 2 Blokkeer de lijn bij grote drukte** – Indien gepast, kun je een bezetton laten horen wanneer het volume een bepaald niveau bereikt, vooral op gratis nummers. De beller is dan gedwongen om op te hangen en het later nog eens te proberen. De wachttijd wordt hierdoor ingekort, maar het is duidelijk dat deze optie zéér zorgvuldig moet overwogen worden.
- 3 Niveau van dienstverlening** – Overweeg het niveau te verlagen om de druk op je medewerkers tijdens buitengewoon stressvolle periodes te verlichten.
- 4 Pas de spraak en tekstberichten aan** – Voeg kritieke informatie en antwoorden op veelgestelde vragen toe en filter zo een deel van de gesprekken weg.





Wat kan het management doen?

Ook managers kunnen enkele aanpassingen doen om een consistent dienstverleningsniveau van het contactcenter te verzekeren:

1. **1** Evaluateer het inzetten van de niet-kritische wrap-up of after-call werktijd.
2. **2** Nu je niet meer rond kunt lopen om je team bij te staan, kun je overwegen om meer controles uit te voeren. Dat kan in real time of via rapportering. Neem gesprekken op of monitor ze om de volgende zaken te controleren:
 - pauzetijden en werktijden,
 - gesprekstijden (korte of lange gesprekken),
 - hoeveelheid tijd in de wachtstand (dit wordt vaak over het hoofd gezien en soms wordt er misbruik van gemaakt),
 - tijd tussen gesprekken in.
3. **3** Kijk je escalatieproces na en pas waar nodig aan aan de nieuwe context van het thuiswerken – kunnen je medewerkers op het scherm een hulpknop indrukken nu ze niet meer hun hand kunnen opsteken?



**Klantenservice vanuit
het home office - een
korte handleiding**



Tips voor het telewerken

Hier zijn enkele suggesties om het team te helpen zich aan te passen aan de omstandigheden van het thuis werken:

- ◆ **Draag 'werkkledij'** – net alsof je naar het kantoor gaat. Dit helpt om in 'werkmodus' te komen.
- ◆ **Hou je aan een routine.** Moedig medewerkers aan om zich aan de werktijden te houden en hun privéleven niet door hun werk te laten overschaduwen (of andersom!).
- ◆ **Houd videovergaderingen** om de goede teamspirit te behouden. Probeer meer teamvergaderingen op te zetten, of houd minivergaderingen met kleinere aantallen teamleden.
- ◆ **Anticipeer op potentiële uitdagingen** voor telewerkers (kinderen, huisdieren, omgeving enz.), bespreek die en kom er regelmatig op terug.



**Klantenservice vanuit
het home office - een
korte handleiding**

Aanbevelingen betreffende de planning

WACHT NIET TOT HET TE LAAT IS! De belangrijkste regel voor wie een ramp wil overleven is simpel: **WEES VOORBEREID.**

- ◆ **OEFENEN!** We horen veel over de voordelen van telewerk, maar een voordeel waar vóór COVID-19 niet vaak bij stil werd gestaan, is nu net de planning om de continuïteit van de bedrijfsvoering te garanderen. Wanneer je alle medewerkers regelmatig thuis laat werken (bijv. een dag per maand of, beter, een dag per week), kun je alle problemen rond telewerken in kaart brengen en oplossen, zodat je goed voorbereid bent op noodsituaties. Je volledige contactcenter team, inclusief de managers, beschikt dan al over de benodigde hulpmiddelen en is bekend en vertrouwd met de werkwijze.
- ◆ **Zorg ervoor dat je in enkele uren tijd kunt overschakelen op thuiswerken, waarna je de bedrijfsactiviteiten ongestoord kan verderzetten.**



Klantenservice vanuit het home office - een korte handleiding

Ontdek hoe Enghouse Interactive
je kan helpen om je contactcenter-
team voor te bereiden op telewerk:



bel **+32 (0) 3 760 40 40**

e-mail **roger.vanschaeybroek@enghouse.com**

www.enghouseinteractive.be/work-from-home/



**Enghouse
Interactive**