

Snabbguide för distansarbete i kontaktcentret



Enghouse
Interactive

Innehåll

- 3 Inledning
- 4 Datorer och säkerhet
- 5 Kringutrustning
- 6 Tillgång till appar: I molnet eller via VPN
- 7 Internet och uppkoppling
- 8 Hemmakontoret
- 9 Hjälpmedel för distansarbete
- 10 Hjälpmedel vid hög belastning
- 11 Anpassad kundupplevelse
- 12 Anpassning för chefer/ledning
- 13 Tips för distansarbete
- 14 Rekommendationer för planeringen



En snabbguide
för distansarbete i
kontaktcentret

Introduktion

För dig som är beroende av att din verksamhet är igång innebär en krishanteringsplan stora fördelar jämfört med företag som bara agerar reaktivt.

Den senaste tidens händelser har lärt oss att detaljerad genomgång, kontroll och övning inom alla de delar som krävs för att kontaktcentrets distansarbete ska fungera ger ett försprång och en smidig övergång till det önskade resultatet, så att vi får den kontinuitet vi behöver.

Den här guiden syftar till att täcka så många som möjligt av de viktigaste aspekter du behöver planera för.



En snabbguide
för distansarbete i
kontaktcentret

Datorer och säkerhet

Vid planerat distansarbete har medarbetarna i bästa fall tillgång till den hårdvara som IT-avdelningen har valt ut för arbete på distans.

- ◆ Om du vill vara väl förberedd på detta bör personalen förse med bärbara datorer som de måste ta med sig hem, åtminstone på helgerna.
- ◆ Fjärråtkomsten på företagets datorer kan låsas så att personlig användning begränsas.
- ◆ Vid oväntade kriser eller om företagets hårdvara inte används behöver du fastställa vilken utrustning ditt team har tillgång till på distans och informera IT-avdelningen, som kan ge besked om vilken support de kan erbjuda, eftersom det kommer att variera för respektive fjärranvändare. Här är datasekretessen en oerhört viktig aspekt, så besluten måste fattas i samarbete med HR och den juridiska avdelningen.
- ◆ **Säkerställ att enheterna är skyddade mot virusattacker.** Företaget måste vara villigt att finansiera medarbetarnas nedladdning av godkända antivirusprogram på sina hemdatorer om det behövs.



En snabbguide
för distansarbete i
kontaktcentret

Kringutrustning



Headset

Se till att agenterna har ett extra headset hemma, eller tar med sig sitt headset hem över helgen.

De som representerar företaget måste låta professionella, och ett headset med mikrofon av hög kvalitet är ett måste.

Säkerställ att agenterna kontrollerar ljudet internt i teamet innan de börjar prata med kunder.



Extra skärm (vid behov)

Vissa chefer, ledare, och agenter, använder en extra skärm som standard, beroende på arbetsflöde och applikationer. Du behöver avgöra om detta går att tillhandahålla, eller om det bedöms som överflödigt vid distansarbete.



En snabbguide
för distansarbete i
kontaktcentret

Tillgångar till appar: I molnet eller via VPN



- ◆ Tillgång till appar är ett måste vid distansarbete.
- ◆ För att vara fullt förberedd för arbete på distans behöver du antingen tillhandahålla alla företagets appar – inklusive kontaktcentersystem och agentappar – i molnet, eller via ett virtuellt privat nätverk (VPN) som medarbetarna kan fjärransluta till.
- ◆ Här är det viktigt att du har en tydlig policy och rutin för kommunikation/ eskalering vid inloggning i företagets programvara.



**En snabbguide
för distansarbete i
kontaktcentret**

Internet och uppkoppling

En förutsättning för distansarbete är att medarbetarna har tillgång till ett väl fungerande nätverk.

Här ingår aspekter som fysisk plats, leverantör, dataabonnemang, datatak och delad åtkomst. Medarbetarna måste vara införstådda med att hög användning av flera användare på samma plats kommer att påverka uppkopplingen.

Wi-Fi-uppkopplingen och routertypen kan också påverka kvaliteten. Testa detta i tid, men se även till att kontaktcentrets medarbetare har tillgång till teknisk support.



En snabbguide
för distansarbete i
kontaktcentret

Hemma- kontoret

Agenterna behöver

- ◆ bra bord och stol för en bekväm arbetsställning,
- ◆ en miljö som ser professionell ut för videosamtal, inom rimliga gränser,
- ◆ en miljö utan störande ljud,
- ◆ minimalt med störningsmoment (t.ex. från andra som delar samma miljö eller yttre störningsmoment).



En snabbguide
för distansarbete i
kontaktcentret

Hjälpmedel för distansarbete



Videokonferenser

Även om ditt företag använder videokonferenslösningar som **Microsoft Teams** eller **Vidyo**, har den möjligheten kanske inte varit tillgängligt för kontaktcentrets medarbetare med fokus på teamet. Vi rekommenderar starkt att ge kontaktcentret tillgång till den här funktionen för att stärka lagkänslan.

Uppmuntra alltid videokonferenser för interna samtal.



Översikt

Om medarbetarna i ditt team är vana vid att följa aktiviteter och resultat via storskärm på kontoret kan detta fylla en enormt viktig funktion. Även om de inte är det **så skapar det lagkänsla att se vad de andra i teamet gör**, och det kan bidra till att minska den känsla av isolering som distansarbete skapar.



Kunskapsbas

Den interna kommunikationen blir lidande när ni inte längre kan ses och småprata vid vattenautomaten eller kaffebryggaren. En intern kunskapsbas kan fylla den här luckan genom att chefer publicerar aktuell, relevant information som **kan läsas av alla så att teamen får reda på viktiga nyheter** och har tillgång till en plattform för engagemang.



Kvalitetsuppföljning

Företagens stora orosmoln vid distansarbete är att medarbetarna ska få mindre gjort. Här kan ett verktyg för kvalitetsstyrning vara till hjälp. **Övervaka i bakgrunden för att säkerställa en hög kvalitetsnivå, eller informera medarbetarna** om att du håller ett öga på kvaliteten i deras interaktioner med kunderna.



En snabbguide
för distansarbete i
kontaktcentret

Hjälpmedel vid hög belastning



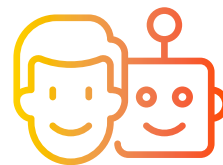
Callback (Virtuell kö)

Utnyttja Callback för att ta emot meddelanden vid hög belastning så att den som ringer slipper vänta i kön genom att lämna ett meddelande. Meddelandena vidarebefordras till agenterna i stället för ett samtal, och cheferna kan välja att konfigurera dem för distribution under lugnare perioder, så att väntetiden för samtal blir kortare vid hög belastning, agenterna blir mindre stressade och servicenivån blir högre.



Flera alternativa kanaler

Genom att erbjuda alternativ till röstsamtal, till exempel e-post och chatt, kan väntetiden för röstsamtal kortas ned ytterligare. Allra helst ska de här kanalerna förses med svarsmallar som kan administreras centralt och delas inom teamet så att svaren blir både effektiva och konsekventa. De här meddelandena (till exempel "Tack för att du kontaktar oss, en av våra medarbetare kommer snart att bli tillgänglig") kan även användas för att besvara vanliga frågor.



AI-assistans

Överväg att använda en chattbot för att svara på de enklaste (och vanligaste) frågorna dygnet runt. På så sätt frigörs tid från agenterna samtidigt som kunderna får snabbare hjälp och en bättre upplevelse. Även här skulle den centrala databasen som boten hämtar sina svar ifrån säkerställa att all information som lämnas till dina kunder är uppdaterad, konsekvent och korrekt.



Virtuell telefonist/IVR

Minska belastningen på dina medarbetare och tillhandahåll viktig information snabbare med hjälp av ett automatiskt välkomstmeddelande. Det kan handla om att ge dem som ringer uppdaterad information direkt eller hänvisa dem till din webbplats för ytterligare hjälp.



En snabbguide
för distansarbete i
kontaktcentret

Anpassad kundupplevelse

Överväg hur du kan anpassa den kundupplevelse du erbjuder efter förutsättningarna med så lite konsekvenser som möjligt.

- 1 Skapa rätt förväntningar** – Publicera uppdateringar på din webbplats för att ge kunderna realistiska förväntningar gällande väntetiden. Lägg till automatiserad information om plats i kön eller beräknad väntetid så att de som ringer vet vad som gäller.
- 2 Blockera med upptaget-ton** – Om det är lämpligt kan du aktivera en upptaget-ton när det är för många som ringer, särskilt för gratisnummer, så att man måste lägga på och försöka igen senare. Det kortar ned väntetiderna, men bör användas med försiktighet.
- 3 Servicenivå** – Överväg att anpassa den något för att lätta lite på kraven på agenterna vid extremt stressiga tillfällen.
- 4 Uppdatera röst- och textmeddelanden** med viktig information och svar på vanliga frågor för att filtrera bort vissa samtal.





Anpassningar för chefer/ ledning

Det finns även vissa förändringar som chefer kan göra för att säkerställa en jämn servicenivå från kontaktcentrets medarbetare:

- 1 Analysera hur arbetstiden utnyttjas i slutet av och efter samtal.
- 2 Nu när du inte kan gå runt och hjälpa teamet bör du överväga att öka antalet kontroller, i realtid eller genom rapportering. Använd samtalsinspelning eller -övervakning för att utvärdera följande vid behov:
 - Tid på rast och i arbete
 - Tid i samtal (kort eller lång)
 - Parkerat samtal (förbises ofta och missbrukas ibland)
 - Tid mellan samtal
- 3 Gå igenom och uppdatera din eskaleringsprocess för distansarbete om det behövs – kan dina agenter signalera på skärmen att de behöver din hjälp nu när de inte kan räkna upp handen eller vinka?



En snabbguide
för distansarbete i
kontaktcentret



Tips för distansarbete

Här är några förslag som kan hjälpa ditt team att arbeta bättre på distans:

- ◆ **Klä dig som om du skulle åka till kontoret på morgonen.** Det hjälper till att skapa rätt inställning inför arbetsdagen.
- ◆ **Behåll rutinerna.** Uppmana medarbetarna att bibehålla sina arbetstider och inte låta arbetet ta över fritiden (eller tvärtom!).
- ◆ **Ordna videomöten** för att hålla teamet engagerat. Försök att ha fler teammöten eller småmöten med olika medarbetare.
- ◆ **Förutse och diskutera potentiella utmaningar** vid hemarbete (barn, husdjur, omgivning m.m.) och följ upp dessa regelbundet.



En snabbguide
för distansarbete i
kontaktcentret

Rekommendationer för planeringen

VÄNTA INTE PÅ ATT KRISEN KOMMER! Den hårda men enkla regeln för att övervinna en kris är att vara **VÄL FÖRBEREDD.**

ÖVA I FÖRVÄG! Vi pratar ofta om fördelarna med att arbeta hemifrån, men något som många inte tagit ställning till före covid-19 är kontinuitetsplanering. Genom att låta alla medarbetare arbeta hemifrån regelbundet (en dag i månaden eller, ännu hellre, en dag i veckan) kan du identifiera och åtgärda alla problem förknippade med distansarbete och vara väl förberedd vid kriser. Då har alla kontaktcentrets medarbetare, inklusive cheferna, redan tillgång till de verktyg de behöver och känner till alla rutiner.

Ha som målsättning att kunna växla till arbete och "business as usual" hemifrån på några få timmar.



En snabbguide
för distansarbete i
kontaktcentret

Om du vill veta hur Enghouse
Interactive kan hjälpa dig att
sätta upp ert kontaktcenter för
distansarbete



ring **+46 (0) 8 457 30 00**
eposta **marknad@enghouse.com**
besök **enghousecloudcontact.se/distansarbete/**



**Enghouse
Interactive**