

The background image shows a home office setup. A black headset with a microphone is resting on a laptop keyboard. To the left, there is a white coffee cup on a saucer. In the background, a white planter with green grass is visible. The entire image is overlaid with a magenta geometric design consisting of several overlapping triangles and polygons.

10 BEWÄHRTE VERFAHREN
FÜR CONTACT CENTER
ARBEIT IM HOMEOFFICE

INHALT

Einleitung	3
Grundlage	4
1. Wahl der richtigen Infrastruktur für die Arbeit im Homeoffice	4
2. Aufbau der richtigen funktionalen Grundlage für die Arbeit im Homeoffice	4
Planung	
3. Auswahl der richtigen Mitarbeiter als Remote-Mitarbeiter	4
4. Ermöglichen dynamischer, für die Remote-Arbeit geeigneter Arbeitszeitpläne	5
5. Problemlose Verfügbarkeit von Experten	5
Leistungsorientiertes Management	5
6. Nutzung von Tools und Berichten zur Nachverfolgung von Mitarbeiteraktivitäten, Zielen und Metriken	5
7. Einsatz von Tools für die Teamzusammenarbeit	5
8. Umfassendes Feedback	6
9. Anreize für qualitativ hochwertige Arbeit	6
10. Optimierung der beruflichen Weiterbildung mit personalisierten Lernlösungen auf KI-Basis	6
Über NICE	7

10 BEWÄHRTE VERFAHREN FÜR CONTACT CENTER ARBEIT IM HOMEOFFICE

Einführung

Wir leben in einer Welt, in der die einzige wirkliche Konstante der Wandel ist. Und für Kundenservicepraktiken in Contact Centern gilt dies ganz besonders. Angesichts des aktuellen massenweisen Übergangs zur Arbeit im Homeoffice müssen sich Unternehmen und ihre Mitarbeiter gleichermaßen an eine neue und herausfordernde Wirklichkeit anpassen. Die Mitarbeiter müssen sich derzeit nicht nur an das Arbeiten in ihrer häuslichen Umgebung gewöhnen, sie stehen auch höheren Kundenanforderungen als jemals zuvor gegenüber – und dies in einer Zeit, in der sie dazu noch mit Sorgen um ihre eigene Gesundheit und Sicherheit zurechtkommen müssen.

Die erste Herausforderung, der viele Unternehmen gegenüberstehen, ist die Ausarbeitung und Umsetzung eines Kontinuitätsplans, der diese neue Realität berücksichtigt. Aus technologischer Sicht geht es dabei um die Bewältigung eines möglichst schnellen und nahtlosen physischen Übergangs vom Büro zur Arbeit im Homeoffice. Dabei muss aber auch sichergestellt werden, dass Ihre Mitarbeiter und Supervisoren auf dieselben Tools wie im Büro zugreifen können, um ihre Interaktionen mit Kunden durchführen zu können. Ein umfassender Übergangsplan muss die menschlichen und emotionalen Faktoren berücksichtigen, die für den erfolgreichen Betrieb eines Contact Centers mit Remote-Mitarbeitern und -Supervisoren entscheidend sind.

Diese neue Remote-Umgebung kann neue Einschränkungen für den Zugriff auf unterstützende Tools mit sich bringen, die die Mitarbeiter für ihre Arbeit benötigen. Der fehlende Zugang beispielsweise zu papierbasierten Wissensdatenbanken und Richtlinien oder die Tatsache, dass direktes Coaching am Arbeitsplatz durch höhergestellte Mitarbeiter und Supervisoren nicht möglich ist, können dazu führen, dass Mitarbeiter sich isoliert fühlen und mehr Zeit für Coaching- oder Schulungsmaßnahmen benötigt wird. Um diesen Herausforderungen zu begegnen, müssen Unternehmen innovative Lösungen finden, um die Verhaltensweisen ihrer Mitarbeiter zu analysieren, ihre Interaktionen mit Kunden zu verstehen und sie durch Messungen und Anpassungen an ihre Erwartungen motiviert zu halten. Diese schwierige Balance zu finden, ist von entscheidender Bedeutung für die Zufriedenheit von Mitarbeitern und Kunden sowie für den geschäftlichen Erfolg des Unternehmens.

Nachfolgend stellen wir 10 bewährte Verfahren vor, die die Grundlage für einen Plan für die Arbeit im Homeoffice darstellen können. Diese können in drei Hauptkategorien unterteilt werden:

- Grundlage – die technische Infrastruktur für den physischen Übergang zur Contact-Center-Arbeit im Homeoffice
- Planung – Prognosen/Zeitplanungen für Mitarbeiter im Homeoffice und Festlegen von KPIs
- Leistungsorientiertes Management – Verständnis, Einbeziehung und Motivation Ihrer Remote-Mitarbeiter

GRUNDLAGE

1. Wahl der richtigen Infrastruktur für die Arbeit im Homeoffice

Die Verlagerung Ihres Contact Centers in eine echte Cloud-native Umgebung ist die einzige Möglichkeit, die Geschwindigkeit und Flexibilität zu erreichen, die für einen nahtlosen Übergang Ihrer Mitarbeiter zur Arbeit im Homeoffice erforderlich sind. Nur eine Cloud-native Umgebung für die Arbeit im Homeoffice ermöglicht:

- Einen optimalen Übergangsplan für Tests, Aufrüstungen und Implementierungen
- Integrierte Geschäftskontinuität, Notfallwiederherstellung und Ausfallsicherheit
- Möglichkeiten zur Aufwärts- und Abwärtsskalierung bei sich ändernden geschäftlichen Anforderungen
- Vorkonfigurierte Büro-Desktop-Computer/-Laptops, die unverändert für die Arbeit im Homeoffice eingesetzt werden können
- Eine vollständige Suite von auf KI und Analysetechniken basierenden Anwendungen für die Bereiche Compliance, Personal und Leistungsmanagement bis hin zu Automatisierungslösungen
- Schneller Zugriff auf hochmoderne Technologie, die ständig mit neuen Versionen aktualisiert wird

2. Aufbau der richtigen funktionalen Grundlage für die Arbeit im Homeoffice

Remote-Mitarbeiter von Contact Centern benötigen den gleichen Zugriff auf Anwendungen und Tools wie im Büro auch. Ebenso benötigen remote arbeitende Supervisoren Zugriff auf Contact-Center-Managementtools für ihre Mitarbeiter.

- Eine Hochgeschwindigkeitsverbindung ist äußerst wichtig und muss an die jeweiligen Anwendungsanforderungen angepasst werden können.
- Weitere Tools für die soziale Kommunikation sollten hinzugefügt werden, um so weit wie möglich eine reale Büroumgebung zu simulieren.
- Die Mitarbeiter sollten sich innerhalb einer bestimmten physischen Entfernung zu ihrem Supervisor oder dem Standort des Unternehmens befinden, die Schulungsmaßnahmen oder die Zusammenarbeit mit Mitarbeitern im Büro ermöglicht.
- Stellen Sie sicher, dass auf den vom Unternehmen bereitgestellten und den privaten Computern der Mitarbeiter aktuelle Antivirus-Software installiert ist.
- Unternehmen, die die Kontrolle über die von den Remote-Mitarbeitern verwendeten Anwendungen behalten möchten, sollten Anwendungen mithilfe der Virtual Desktop Infrastructure (VDI) bereitstellen.

PLANUNG

3. Auswahl der richtigen Mitarbeiter als Remote-Mitarbeiter

Manche Mitarbeiter sind hervorragend für die Arbeit im Büro geeignet, kommen aber in einer Remote-Umgebung nicht so gut zurecht. Definieren Sie Ihren idealen Mitarbeiter durch die Auswahl hervorragender Fähigkeiten und persönlicher Eigenschaften, die optimale Ergebnisse garantieren.

- Mitarbeiter im Homeoffice müssen sich selbst motivieren können, einfallsreich sein, sich über die Bedeutung der Vertraulichkeit (von Kundendaten) im Klaren und technisch orientiert sein.
- Für den Erfolg sind der richtige physische Arbeitsort und seine Einrichtung, einschließlich Telekommunikation und Umgebung, von größter Bedeutung.
- Richten Sie einen dreimonatigen Probezeitraum ein, um herauszufinden, ob eine Person für die Remote-Arbeit geeignet ist. Diese Option ist nicht für alle ideal geeignet.

- Beauftragen Sie ein Team damit, Homeoffice-Arbeitsplätze zu inspizieren, um sicherzustellen, dass sie den Erwartungen des Unternehmens entsprechen.

4. Ermöglichen dynamischer, für die Remote-Arbeit geeigneter Arbeitszeitpläne

Zum Konzept der Remote-Arbeit für Contact-Center-Mitarbeiter gehört die Möglichkeit für flexible Arbeitszeitpläne, die eine optimale Work-Life-Balance ermöglichen.

- Ermöglichen Sie Remote-Mitarbeitern in Contact Centern, nach einem flexiblen Zeitplan zu arbeiten, z. B. mit Schichtlängen von nur wenigen Stunden.
- Ermöglichen Sie den Mitarbeitern, ihre bevorzugten Zeitpläne über eine benutzerfreundliche Web- und Mobilgeräte-Oberfläche anzugeben.
- Stellen Sie den Mitarbeitern eine einfache Möglichkeit bereit, Schichten zu wechseln oder zu tauschen.
- Sorgen Sie dafür, dass Sie stets in der Lage sind, auf tagesaktuelle Zeitplanänderungen zu reagieren.

5. Problemlose Verfügbarkeit von Experten

Remote-Mitarbeiter müssen auf dieselben Experten und denselben Support zugreifen können wie im Büro.

- Sie benötigen problemlosen Zugang zur Wissensdatenbank des Unternehmens – in Echtzeit.
- Einige Unterstützungsleistungen, die bislang hauptsächlich Supervisoren zufielen, können auch von beaufsichtigter robotergesteuerter Prozessautomatisierung übernommen werden.
- Richten Sie einen dedizierten Supportdesk für Remote-Mitarbeiter ein, da sich deren Anforderungen von denen der Mitarbeiter im Büro unterscheiden.

LEISTUNGSORIENTIERTES MANAGEMENT

6. Nutzung von Tools und Berichten zur Nachverfolgung von Mitarbeiteraktivitäten, Zielen und Metriken

Zu den wichtigsten Hilfsmitteln für das Management von Remote-Mitarbeitern in Contact Centern gehören Qualitätssicherungstools auf KI-Grundlage. Diese Tools sollten über digitale und Sprachkanäle hinweg funktionieren.

- Ermöglichen Sie Managern die effektive Remote-Überwachung von Teams durch die Überwachung und Aufzeichnung von Anrufen.
- Verwenden Sie Funktionen wie Desktopanalysen, um Supervisoren Einblicke in die Aktivitäten der Mitarbeiter zu ermöglichen, und stellen Sie positives Feedback zu wichtigen produktivitätsrelevanten Verhaltensweisen und Coaching in verbesserungsbedürftigen Bereichen bereit.
- Nutzen Sie Analysetools, um weitere Möglichkeiten für Automatisierungslösungen zu erkennen.

7. Einsatz von Tools für die Teamzusammenarbeit

Weniger erfahrene Mitarbeiter können per Instant-Messaging/Chat Hilfe von ihren Kollegen erhalten, ohne sich per Telefon oder E-Mail an diese wenden zu müssen. Dies fördert die Teamdynamik und sorgt für engere Bindungen zwischen Mitarbeitern, die sich möglicherweise noch nie persönlich begegnet sind.

- Sorgen Sie für regelmäßige Interaktionen zwischen Supervisoren und Mitarbeitern, beispielsweise per Videobesprechung.
- Ermöglichen Sie wo immer möglich regelmäßige persönliche Besprechungen in Unternehmens- und anderen Einrichtungen.
- Nutzen Sie die Möglichkeiten der „Gamifizierung“, um Erfolgserlebnisse zu ermöglichen und den Teamzusammenhalt zu stärken.

8. Umfassendes Feedback

Ein Remote-Mitarbeiter im Contact Center benötigt kontinuierlich konsistentes Feedback. Dies wird in der Regel nur vom Supervisor im Rahmen herkömmlicher Coachingsitzungen bereitgestellt. Die Mitarbeiter können aber auch sehr viel Echtzeit-Feedback erhalten, wenn sie ihre Interaktionen mit den Kunden verstehen.

- Nutzen Sie Echtzeit-Analysetechniken, um Supervisoren und Mitarbeitern zu helfen, die Aussagen der Kunden zu verstehen.
- Verwenden Sie moderne KI, um zentrale Verhaltensweisen von Mitarbeitern zu identifizieren, insbesondere in den Bereichen „Empathie“, „Eigenverantwortung“ und „Aktives Zuhören“.
- Messen Sie mithilfe von Umfragen die Kundenzufriedenheit, um ein umfassendes Bild der Servicequalität zu gewinnen.
- Sorgen Sie für eine kontinuierliche und geplante Feedback-Kommunikation zwischen Supervisoren und Mitarbeitern zu deren Leistung und messen Sie die Zufriedenheit mit dedizierten „Voice of Employee“-Umfragen.

9. Anreize für qualitativ hochwertige Arbeit

Um ihre Remote-Mitarbeiter zu motivieren und ihre Zufriedenheit zu fördern, könnten Sie Auszeichnungen und Anerkennungen für diejenigen vorsehen, die hervorragende Ergebnisse erzielen.

- Zu solchen Anreizen könnten Zeitplanungen nach Präferenzen oder auch team- oder unternehmensweite Anerkennungen gehören.
- Die Gamifizierung wird als Motivationshilfsmittel immer beliebter und Remote-Mitarbeiter können damit greifbare Belohnungen als Anreiz erhalten.

10. Optimierung der beruflichen Weiterbildung mit personalisierten Lernlösungen auf KI-Basis

Verwenden Sie für die einzelnen Mitarbeiter verschiedene Remote-Lernverfahren auf der Grundlage von KI-Modellen. Dies umfasst Videos, gamifiziertes Lernen, Team-Rollenspiele oder auch herkömmliche Übungen zum Leseverständnis.

- Nutzen Sie Lerntechnologien, um Mitarbeiter für neue Kampagnen oder Produkte zu zertifizieren.
- Geben Sie den Mitarbeitern die Wahl, ob sie an Sitzungen teilnehmen oder nach ihrem eigenen Zeitplan lernen möchten.
- Sorgen Sie für interaktives Lernen, damit Inhalte besser verstanden und behalten werden.

Der Übergang zu einem Homeoffice-Modell für Contact-Center-Mitarbeiter bietet deutliche Vorteile für die Mitarbeiter selbst, aber auch für die Kunden und das Unternehmen. Diese beginnen mit zufriedeneren Mitarbeitern mit einer besseren Work-Life-Balance. Dazu kommt eine höhere Kundenzufriedenheit, da zufriedener Mitarbeiter zu zufriedeneren Kunden führen. Die Möglichkeit, Mitarbeiter im Homeoffice arbeiten zu lassen, verbessert die organisatorische Skalierbarkeit, die Flexibilität und die Geschäftskontinuität. Das Ergebnis ist eine in betrieblicher und in finanzieller Hinsicht bessere geschäftliche Leistung. Nehmen Sie diesen Übergang nicht auf die leichte Schulter – wenn Sie einen gründlichen und umfassenden Plan dafür entwickeln, kann er absolut erfolgreich verlaufen. Die hier vorgestellten 10 bewährten Verfahren geben Ihrem Unternehmen eine solide Grundlage für die Umsetzung dieses Plans und die Vorbereitung Ihrer Contact-Center-Mitarbeiter auf die Arbeit im Homeoffice.

ANSPRECHPARTNER

Die aufgezählten NICE Marken sind Handelsmarken oder eingetragene Warenzeichen von Nice Ltd. Eine vollständige Liste der Handelsmarken von NICE finden Sie auf der Website <http://www.nice.com/nice-trademarks>. Alle anderen verwendeten Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.

Global International HQ, Israel
T +972 9 775 3777, F +972 9 743 4282

Amerika, Nordamerika
T +1 551-256-5000, F +1 551-259-5252

EMEA, Europa und Naher Osten
T +44 0 1489 771 200, F +44 0 1489 771 665

Asien-Pazifik, Niederlassung Singapur
Tel.: + 65 6222 5123, Fax: +65 6222 5459

ÜBER NICE

NICE (Nasdaq: NICE) ist der weltweit führende Anbieter von cloudbasierten lokal installierten Unternehmenssoftwarelösungen. Mit diesen Lösungen können Unternehmen auf Grundlage von Analysen strukturierter und unstrukturierter Daten fundierte Entscheidungen treffen.

Mit den Lösungen von NICE können Unternehmen jeder Größenordnung einen besseren Kundenservice bieten, Compliance sicherstellen, Betrug bekämpfen und die BürgerInnen schützen.

NICE-Lösungen werden von mehr als 22.000 Unternehmen in über 150 Ländern eingesetzt, zu denen mehr als 80 Fortune-100-Unternehmen zählen.

Eine Liste der Handelsmarken von NICE finden Sie unter <http://www.nice.com/nice-trademarks>.

www.nice.com