

# SMARTER WORKING BERATUNG UND SERVICE WICHTIGER DENN JE



KUNDENTERMIN

Alles begann im Jahr 1961 in einer Garage, als zwei Piloten die Idee hatten, eine Alternative zu den herkömmlichen Headsets in der zivilen Luftfahrt zu entwickeln. Da Piloten das Headset je nach Flug bis zu sechs, sieben Stunden tragen mussten, sollte das neue Headset leichter, besser, bequemer sein. Den Ausdruck Smarter Working gab es damals noch nicht, aber diese beiden Menschen haben genau das gemacht. Sie haben ein Produkt entwickelt, welches den Anwendern ermöglicht, Kommunikationsbarrieren abzubauen und effizienter zu kommunizieren.

## 129,5 Millionen Mobile Worker

Gemäß der IDC Studie Worldwide Mobile Worker Population 2009-2013 Forecast wird die Anzahl der Mobile Worker voraussichtlich um über 50 Prozent auf 129,5 Millionen ansteigen. Daher beauftragte Plantronics vor Kurzem die europaweite Studie „Lost in Translation“, die speziell das Thema Home Working beleuchtet hat. Die Untersuchung zeigt, dass die Vorteile des Home Working durchaus erkannt werden, aber dennoch kaum Beachtung im Unternehmensalltag finden. „Es gibt keine allgemeingültige Lösung, wenn es um die Herausforderungen beim Virtual Working geht“, so Annie Leeson, Autorin der Studie und Experte für Arbeitsmodelle und -strategien. „Ein Unternehmen benötigt zugeschnittene Trainings, die richtigen Tools, Richtlinien sowie Service und Beratung, damit es Home Working effektiv einsetzen kann“, erklärt Leeson weiter. „Um erfolgreiche Arbeitsprogramme zu realisieren, müssen Angestellte und Manager lernen, ihre Arbeitsweise umzustellen. Damit die Kommunikation effektiv bleibt, bedarf es neuer Fähigkeiten und Schulungen“, sagt Kate North, Vizepräsidentin Global Business Development bei e-Work.com. Verschiedene Firmen leben es bereits vor, dass der moderne Arbeitsplatz nicht mehr den gelernten Bürostrukturen entspricht. Einzelne Mitarbeiter und zum Teil ganze Teams arbeiten voneinander getrennt und ortsunabhängig. Wichtig in so einem Fall ist der richtige Einsatz der richtigen Kommunikationstools.

Fabien Moine, Country Manager Schweiz und Österreich bei Plantronics, ist ein Smart Worker mit Leib und Seele. Sein Arbeitgeber Plantronics sitzt in den USA, sein direkter Vorgesetzter in England, sein Team in Köln. Seine



HOME OFFICE



REISEN

©Plantronics

Geschäftstätigkeit erledigt er in vier Sprachen. Er hat ein Home Office in der Schweiz, dessen Telefonnummer technisch in Großbritannien implementiert ist. Sein Telefonaufkommen beträgt rund drei Stunden pro Tag, davon 50 Prozent mit Endkunden, 50 Prozent mit internen Meetings. Seine Headset-Lösung bietet ihm die Möglichkeit, die Präsenz von allen Kollegen auf einen Blick zu sehen, und wenn er einen Conference Call organisiert, dann direkt vom Headset aus, egal wo auf der Welt. Auf die Frage, was er mit der gewonnenen Zeit macht, die er beispielsweise nicht im Stau am Weg ins Büro verbringt, sagt Moine: „Da mache ich Sport. Ich fühle mich gesund, motiviert und effizient. Durch Smarter Working habe ich eine tolle Work-Life-Balance.“



**FABIEN MOINE**  
Country Manager Schweiz und Österreich, Plantronics



**FRITZ HERMANN**  
Business Manager Audio Voice, Eltax



**PAUL VAN DEN BERG**  
Director of Operations EMEA, Plantronics

### Smarter Working Pilot

Im Sommer/Herbst 2009 wurde von Paul van den Berg, Director of Operations EMEA, Plantronics, ein einzigartiger Smarter Working Pilot im Customer Care Center von Plantronics in Holland gestartet. Die Idee war, dass 50 Prozent der Mitarbeiter zu Hause arbeiten sollen und die Manager 30 Prozent ihrer Zeit auf Reisen zu Kunden und Partnern sind. Die Zielsetzung war, zu sehen, wie Smarter Working in diesem Ausmaß in der Praxis funktioniert und vor allem wie man sogenannte Remote People ohne Qualitätsverlust managen kann. Das Projekt war supererfolgreich und brachte einige spannende Ergebnisse. 1) Individuelle Ausrüstung: Sehr schnell war klar dass nicht jeder Mitarbeiter die gleiche Ausrüstung haben konnte. Je nach Arbeitsstil und Arbeitsplatztopologie wurden individuelle Produkte eingesetzt. Fritz Hermann, Business Manager Audio Voice bei Eltax, sagt sehr deutlich, „dass die Auswahl des richtigen Headsets immer mehr von der jeweiligen Anwendung abhängig ist. Es gibt nicht mehr das ‚Call Center‘- oder das ‚Backoffice‘-Headset, sondern aufgrund der Individualisierung jeweils eine individuelle Lösung.“ 2. Öffnung aller Kommunikationskanäle: Eine derartig verteilte Kundenserviceorganisation darf nicht vor Kommunikationsbarrieren stehen. Egal, ob Chat, Video, Telefon, Web Cam etc., alle aktuellen Kommunikationswege wurden geöffnet und genutzt. 3. High Performance Teams: Durch diese neue Struktur wurden

Fortsetzung auf S54 ●

### SMART WORKING PILOT – BENEFITS

#### WESENTLICHE SHORT-TERM BENEFITS:

**Motivation der Mitarbeiter:** Die Mitarbeiter entwickeln ein neues Commitment zu ihrer Arbeit. Sie sind motivierter, flexibler und haben keine Fahrzeit mehr.

**Prozessmanagement:** Durch diese Struktur wurden viele Prozesse neu designed, gestrafft oder komplett weggelassen. Dadurch wird die Effektivität und Effizienz gesteigert. **Always On:** Die Mitarbeiter erhalten neue Vorgaben und haben viel mehr Anspruch an sich selbst diese zu erreichen.

#### WESENTLICHE LONG-TERM BENEFITS:

**Work-Life-Balance:** Die Mitarbeiter sind durch die Freiheit und Flexibilität motivierter und entspannter. Dies wirkt sich positiv auf die sogenannte Work-Life-Balance aus. **Reduktion der Bürokosten:** Wenn nur mehr ein Drittel oder die Hälfte der Mitarbeiter im Büro sind, dann spart das Unternehmen enorme Kosten. Diese können zusätzlich in die Kommunikationsausstattung investiert werden. **Qualitätssteigerung:** Die Qualität der Kundenbetreuung wurde gesteigert.

Fortsetzung von S53

zum Teil neue Ziele und Kennzahlen definiert. Die Mitarbeiter waren zum Großteil „Self Directed“. Sie mussten sich ihre eigenen Ziele setzen und waren ebenso für die Erreichung verantwortlich. Um die Teams bestmöglich bei der Zielerreichung zu unterstützen, werden exzellente CRM-Tools eingesetzt, die 24/7 global erreichbar sind.

#### Mehr Beratung denn je

Smarter Working ist ein aktueller Trend, aber nicht nur deshalb ist die Beratung beim Einsatz von Audio und Voice Equipment so wichtig wie noch nie zuvor. Unabhängig davon, ob es sich um einen Smart Worker, Backoffice-Mitarbeiter oder Call Center-Mitarbeiter handelt, das eingesetzte Produkt muss perfekt passen. Gerade im Headset-Bereich herrscht vielfach die Meinung, dass dies ein sogenanntes Commodity-Produkt ist.

#### STATEMENT

*Die Vision von Simply Smarter Communications beinhaltet eine smartere, intuitive Kommunikation sowie die Entwicklung innovativer mobiler Kommunikationslösungen, Technologien und Tools, damit Menschen unabhängig von Ort und Kommunikationsmedium erreichbar bleiben.*

Fritz Hermann dazu: „Ein Headset mag ein Commodity-Produkt sein, aber Verkauf, Einsatz und Service sind nicht Commodity, sondern ein sehr komplexes Thema. Deshalb gehen wir mit unseren Kunden in eine Pre-Sales-Phase, analysieren das Kommunikationsverhalten der Mitarbeiter, schauen

uns den Einsatzbereich sehr genau an und stellen dann die passende Lösung vor.“ Hermann weiter: „Unsere Kunden wissen sehr genau, dass im laufenden Betrieb, das ‚falsche Headset‘ hohe Kosten durch Austausch-Handling, Krankenstände, Effizienzverlust und Ähnliches verursacht. Das wird durch Beratung und Service verhindert. Die Kunden von heute erwarten zusätzlich ein umfangreiches Lager inklusive einer schnellen Lieferung sowie eine intensive Post-Sales-Betreuung.“

AUTOR: VOLKMAR WEILGUNI

## LIVING PLACE

Im Living Place Hamburg entwickeln junge Informatiker unter der Leitung von IT-Professoren der Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg (HAW Hamburg) intelligente Wohnkonzepte der Zukunft. Für und mit Industrieunternehmen und Kooperationspartnern anderer Branchen testen sie Technologien von morgen. Diese sollen den Alltag angenehmer gestalten, leicht zu bedienen und nahezu unsichtbar sein.

Der Living Place ist ein 130 Quadratmeter großes Labor auf dem Gelände der Hochschule. Es besteht aus einem Loft als Musterwohnung und einem Entwicklerbereich. Im Living Place können die Informatiker Experimente wie beispielsweise Geschäftsanrufe „zu Hause“ durchführen. „Ich sitze zum Beispiel auf dem Sofa und relaxe bei entspanntem Licht. Plötzlich kommt ein geschäftlicher Anruf. Sobald es klingelt, werden Musik oder Fernseher leise und das Licht hell, damit ich mich besser konzentrieren kann. Ohne den Platz zu wechseln, bin ich im Home Office“, schildert der Student Matthias Vogt (25) ein Forschungsprojekt im Living Place. So findet man Sensoren im Sofa, Kameras an der Decke, jedes Teil in der Wohnung ist mit einem anderen verknüpft. „Manch einer mag



© Ralf Benz

das unheimlich finden. Doch das ist eben die Kunst, die Balance zwischen der Automatisierung und der Kontrolle hinzubekommen“, sagt der Student. Viele Unternehmen lassen inzwischen ihre Mitarbeiter einen Teil der Arbeit im Home Office erledigen. Das Ziel ist es, die Automatisierung unsichtbar zu machen, den Menschen mit der Technik so zu unterstützen, ohne dass die Technik auffällt und der Benutzer Herr der Lage bleibt.

Quelle: [www.smartworkers.net](http://www.smartworkers.net)