HOTLINE AUS DEM HOMEOFFICE

Mit dem Lockdown kam die Wende. Praktisch über Nacht schickten viele Unternehmen ihre Angestellten ins Homeoffice. Auch Mitarbeiter von Contact Centern mussten und müssen Corona-bedingt Kunden vom heimischen Wohn- oder Arbeitszimmer, vielleicht sogar vom Küchentisch aus, betreuen. Über den Erfolg dieses Experiments entscheidet neben der technischen Infrastruktur nicht zuletzt, ob es gelingt, den Kundenservice mit einer völlig veränderten Arbeitskultur in Einklang zu bringen und mit ihr die neuen Möglichkeiten der Kundenbeziehung auszuschöpfen.

© Enghouse Interactive

„Das Einzigartige an der Kommunikation per Video ist, dass der Kunde seinen persönlichen Berater quasi entdecken kann“, sagt Christoph Mosing, Vorstand der Enghouse AG. „Er sieht sein Gesicht, die Mimik und Körpersprache. Gleichzeitig gibt der Agent ein Image weiter, über sein Outfit, seine Art zu sprechen und seine Reaktion. Damit kann er beim Kunden Sympathie wecken.“

CHRISTOPH MOSING

Vorstand Enghouse AG

Eine Vielzahl von Contact Centern ist praktisch leergefegt. Zigtausende von Service-Mitarbeitern haben seit Pandemiebeginn Rechner und Monitore nach Hause verfrachtet. Zwei Drittel aller Unternehmen in Deutschland ordnen die Arbeit aus dem Homeoffice laut Branchenverband Bitkom an. So bearbeiten beispielsweise rund 16.000 Telekom-Berater täglich Millionen von Anrufen, E-Mails und Faxe von zu Hause aus. Bei der Volkswohnung GmbH, dem drittgrößten kommunalen Immobilienunternehmen Baden-Württembergs, arbeiten derzeit 80 Prozent der Belegschaft im Homeoffice.

Büroalltag im Umbruch

„Wir befinden uns in einem Veränderungsprozess und haben die Chance, die Arbeitswelt von morgen mitzugestalten“, sagt Attikus A. Schacht. Der Geschäftsführer der Schacht Consulting und Experte in Fragen des Kundendialogs könnte mit seiner Prognose Recht behalten. Denn laut einer aktuellen Umfrage von ProCom-Bestmann, Spezialist für Headset-Lösungen, wollen drei von vier deutschen Unternehmen ihre Mitarbeiter auch nach Corona weiter im Homeoffice arbeiten lassen. Siemens und das Computerunternehmen Dell beispielsweise können sich eigenen Angaben nach vorstellen, diese Arbeitsweise dauerhaft zumindest für die Hälfte der gesamten Belegschaft umzusetzen. Mit einem Paukenschlag reagierte Twitter auf den Corona-bedingten veränderten Büroalltag. Der Nachrichtendienst hat angekündigt, dass künftig sämtliche Mitarbeiter ins Homeoffice umziehen dürfen – für immer. Andere Unternehmen wie Range machen aus der Not eine Tugend. Das kalifornische Start-up hat seine Büroräume gekündigt, alle Beschäftigten arbeiten an unterschiedlichen Orten von zu Hause aus. Vorteil: Das Unternehmen spart teure Büromieten und kann ortsunabhängig qualifizierte Fachkräfte akquirieren.

Das Homeoffice birgt aber auch Nachteile – beispielsweise Kreativitätseinbußen durch das Fehlen direkter Kontakte. Denn es gibt keine Zufallstreffen oder -gespräche in der Kantine, die in erfolgsversprechende Ideen münden. Wenn persönliches Lob und Anerkennung vom Chef für geleistete Arbeit fehlen und der Arbeitgeber dies dann auch noch durch Kontrollversuche mit spezieller Software „ersetzt“, führt dies schnurstracks zu Demotivation und einer schlechten Work-Life-Balance.

Rund jeder fünfte Homeoffice-Beschäftigte leidet laut einer Studie unter Einsamkeit, worunter Produktivität und psychische Verfassung leiden können. Regelmäßige Videochats mit Teamkollegen, in denen Ergebnisse und Erfahrungen ausgetauscht werden, können Abhilfe schaffen (siehe auch Kasten „Kundenservice: 10 Tipps für die Arbeit im Homeoffice“).

Doch auch wenn die Arbeit im Homeoffice Nachteile mit sich bringt: Experte Attikus A. Schacht ist davon überzeugt, dass es keine Rückkehr zum Arbeitsplatz wie vor Corona-Zeiten geben wird.

Videogestützter Kundenservice

Welches Modell sich auch immer durchsetzen wird, ob Homeoffice total oder Hybridlösung – die größten Herausforderungen für die Umsetzung sind die technische Infrastruktur und das Management. Letzteres muss in der Lage sein, Service-Mitarbeiter, die alleine im Homeoffice sitzen, aus der Ferne so zu motivieren, dass der gewohnte Qualitätsanspruch gewahrt bleibt und die Kundenbeziehungen nicht darunter leiden.

Dank UCC-Plattformen (Unified Communications & Collaboration) bietet der Markt diverse cloudbasierte Lösungen, die nahezu problemlos standortunabhängiges Arbeiten im Homeoffice erlauben. Das Cloud Contact Center von

→ Enghouse Interactive zum Beispiel ist dank seiner hohen Zuverlässigkeit und Sicherheit sowie Skalierbarkeit und Funktionalitäten prädestiniert für kleine und große Unternehmen. Mit einem lokalen Standort für den Server in Frankfurt/Main infolge einer Kooperation mit IBM bietet Enghouse größtmöglichen Schutz der Daten in der Cloud. Zudem lässt sich die Lösung nahtlos in vorhandene Geschäftsanwendungen wie CRM- und ERP-Tools integrieren. Für den videogestützten Kundenservice im heimischen Cloud Contact Center bietet Enghouse die intelligente Videoplattform „VIDYO". Diese Technologie ist kompatibel zu Hard- und Software von Drittanbietern und funktioniert in der Cloud oder On-Premise. Mit nur einem Klick können Nutzer der Enghouse-Videolösung direkt von der Website oder App in ein persönliches Gespräch wechseln – ohne Download oder Plug-Ins. „Das Einzigartige an der Kommunikation per Video ist, dass der Kunde seinen persönlichen Berater quasi entdecken kann", sagt Christoph Mosing, Vorstand der Enghouse AG. „Er sieht sein Gesicht, die Mimik und Körpersprache. Gleichzeitig gibt der Agent ein Image weiter, über sein Outfit, seine Art zu sprechen und seine Reaktion. Damit kann er beim Kunden Sympathie wecken."

KUNDENSERVICE: 10 TIPPS FÜR DIE ARBEIT IM HOMEOFFICE

Die Arbeit von zu Hause aus ist kein Hexenwerk. Erfolgreich ist, wer folgende Regeln beachtet:

ARBEITSSCHUTZ

Die Ausstattung des Homeoffice muss den gesetzlichen Bestimmungen entsprechen, die mit dem Arbeitgeber abzustimmen sind, z. B. Sitzgelegenheit, Beleuchtung, Monitor betreffend.

DATENSCHUTZ

Kunden- und firmenbezogene Daten, egal ob im PC oder als schriftliche Unterlagen, dürfen nicht an Dritte gelangen. Wird der Arbeitsplatz verlassen, müssen diese Daten bzw. der Arbeitsraum verschlossen werden. Komplexe Passwörter und VPN-Zugang nutzen!

DISZIPLIN

Wer für sich feste Arbeits- und Pausenzeiten definiert und einhält, auf den ist Verlass. Arbeit im Homeoffice basiert auf Vertrauen, das nicht leichtfertig verspielt werden darf. Also kein Essen am Arbeitsplatz, privates Surfen im Internet oder gar Einkaufsbummel!

RHYTHMUS

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.

OUTFIT

Auch wenn der Weg ins Homeoffice nur wenige Meter ausmacht, ist darauf zu achten, dass Aussehen und Kleidung so sind, als ginge man ins Büro. Schließlich geht es um die Arbeitseinstellung. Die Jogginghose sollte daher im Kleiderschrank bleiben.

SOZIALISATION

Gerade weil persönliche Treffen ausfallen, sollte Empathie nicht nur im Kundengespräch, sondern auch den Teammitgliedern entgegengebracht werden. Verständnis für Kollegen ist meist der bessere Weg, um Probleme zu lösen.

EINSTELLUNG

Wer positiv denkt, arbeitet in aller Regel zielorientierter und engagierter. Bewegung, Spaß, kurze Pausen, Selbstreflexion und Gefühle fördern die Selbstmotivation und wirken sich unmittelbar auf den Umgang mit Kunden aus.

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!

KOMMUNIKATION

Immer die Möglichkeit nutzen, um mit Teamkollegen und Vorgesetzten über den Arbeitstag, Ergebnisse, Erfahrungen etc. zu sprechen, am besten via Videokommunikation. Das schafft Vertrauen und kann die fehlende direkte Kommunikation ausgleichen.

GESUNDHEIT

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.

Mosings Meinung bestätigen Studien, die zeigen, dass Videokommunikation Menschen die stärkste emotionale Verbindung vermitteln. Übertreffen lässt sich dieses Gefühl nur noch durch persönliche Gespräche.
Enghouse bietet kostenfreie Testmöglichkeiten der Videolösung „VIDYO“ unter https://enghouseinteractive.de/vidyo-sichere-videokommunikation/ an.

Management: Führung aus der Ferne

Videochats mit der Enghouse-Lösung „VIDYO“ bieten sich aber nicht nur für die Kundenkommunikation an, sondern auch für den internen persönlichen Austausch. Da im Homeoffice die Arbeit von der physischen Präsenz des Menschen entkoppelt ist, ist der persönliche Charakter der Videokommunikation das Zünglein an der Waage. Denn trotz aller Technik: Sehr viele Service-Mitarbeiter müssen sich zunächst mit der Situation arrangieren, völlig alleine von zu Hause aus Kunden zu betreuen. Nach Erkenntnissen der Universität Trier sind beispielsweise sozial orientierte Menschen nicht sehr gerne alleine und können daher auch weniger leistungsfähig sein.

Generell kommt hinzu, dass derzeit rund 50 Prozent der Angestellten wenig Erfahrung mit der Arbeit fern vom gewohnten Büro haben, so eine Studie der Universität Konstanz. Die meisten von ihnen, rund 80 Prozent, erwarten auch im Homeoffice individuelle Betreuung von ihrem Vorgesetzten. „Gerade in der Pandemie ist es wichtig, dass Führungskräfte ihrer Managementaufgabe gerecht werden und sich um die Mitarbeiter im Homeoffice kümmern“, sagt die Organisationsforscherin Sophia Zimmermann von der Uni Konstanz. Denn je klarer die Zielvorgaben seien und je mehr Einzelgespräche geführt würden, desto höher sei das Engagement der Mitarbeiter im Homeoffice. Hierfür ist natürlich erforderlich, dass die Führungskraft, da der direkte Austausch fehlt, persönlich ansprechbar ist – am besten per Videochat. Dies motiviert nicht nur, sondern schafft auch Vertrauen.

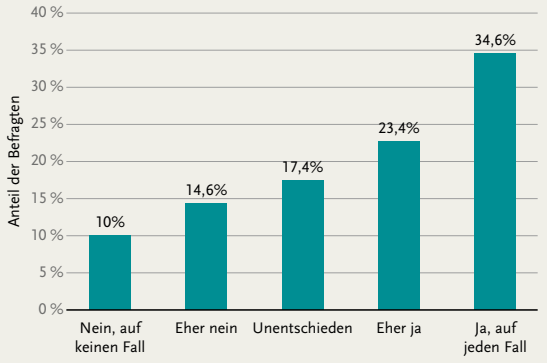
Eigendisziplin statt Kontrolle

Das Gegenteil wird durch Monitoring-Software erreicht, deren Nachfrage nach Erkenntnissen des Wirtschaftsinformatikers Ulrich Remus von der Universität Innsbruck seit Corona zunimmt. Seine Begründung für diesen Trend: Vor der Pandemie war Homeoffice eher ein Anreiz für Mitarbeiter, denen vertraut wurde. Seit Corona ist die Arbeit von zu Hause verordnet und nicht freiwillig. Arbeitgeber fürchten daher, so Remus, einen Kontrollverlust. Misstrauen und digitale Überwachung in Form von Kontroll-Apps allerdings führen unweigerlich zu sinkender Motivation. „Die Vorteile des Homeoffice lassen sich ausschließlich durch Vertrauen realisieren“, so Remus. Die Alternative für Manager ist einfach: Im Homeoffice zählen Ergebnisse, nicht geleistete Arbeitsstunden.
Kundendienst aus dem Homeoffice heraus erfordert klare Regeln und eine penibel einzuhaltende Organisation (siehe Kasten „10 Tipps für die Arbeit im Homeoffice“). Auch dies ist eine der wichtigsten Voraussetzungen dafür, dass Service-Mitarbeiter im Homeoffice Engagement für den Kunden und sein Anliegen zeigen. Hierbei sind Zuverlässigkeit und Datenschutz, Disziplin und Selbstständigkeit ebenso wichtig wie keinerlei Ablenkung durch die heimische Umgebung.

> *„Wir befinden uns in einem Veränderungsprozess und haben die Chance, die Arbeitswelt von morgen mitzugestalten.“*
>
> *Attikus A. Schacht*

WÜRDEN SIE BEI MÖGLICHEN GESUNDHEITSGEFÄHRDENDEN SITUATIONEN (Z. B. CORONAVIRUS) GERNE VON ZU HAUSE ARBEITEN?

Rund 60 Prozent der befragten Angestellten würden nach einer Umfrage aus dem März 2020 in gesundheitsgefährdenden Situationen, wie z. B. dem Coronavirus, gerne von zu Hause arbeiten. Rund 17 Prozent der Befragten zeigten sich zum gleichen Zeitpunkt unentschieden gegenüber der Heimarbeit. Befragt wurden 1.000 Angestellte von kleinen, mittleren und großen Unternehmen.



Quelle: Statista

Die Lösung: Geniale Technik und perfektes Management

Sind die Zielvorgaben und Strukturen für die Service-Mitarbeiter im Homeoffice klar definiert, findet ein regelmäßiger Austausch mit dem Management statt und hat sich der Agent entsprechend organisiert, ist der Grundstein gelegt, damit die Servicequalität auch im Homeoffice auf gleichem Niveau bleibt. Im nächsten Schritt müssen technische Lösungen gefunden werden, deren intelligente Funktionen den Contact Center-Agenten im Homeoffice motivieren und damit für kompetentes und engagiertes Auftreten beim Kundengespräch sorgen.

→ Sehr wichtig hierbei ist, dass der Service-Mitarbeiter diese Softwarelösungen im Homeoffice genauso bedienen kann wie in seiner gewohnten Büroumgebung.

Die Contact Center-Lösungen von Enghouse Interactive bieten neben einer einfachen Benutzeroberfläche eine kompakte Administration und Konfiguration, mit der selbst komplexe Installationen einfach und schnell umgesetzt und verwaltet werden können. Eine vollautomatische Qualitätssicherung überprüft den Gesprächsverlauf zwischen Kunde und Agent und unterstützt somit die Bewertung einzelner Gespräche. So erkennt die Lösung von Enghouse Interactive während eines Gespräches verschiedene Kriterien wie Tempo, Lautstärke, Emotionalität etc. Spricht der Agent zu schnell, signalisiert die Software sofort, ruhiger zu sprechen bzw. den Gesprächspartner mehr zu Wort kommen zu lassen. Anhand eines parallelen Suchverfahrens nach Phrasen und Schlüsselwörtern untersucht die Software Gespräche auf vordefinierte Anforderungen. Der Agent erhält auch Feedback, wenn er zum Beispiel beim Beratungsgespräch aufgrund einer Zwischenfrage des Kunden etwas vergessen hat. Die Software prüft zudem mit absoluter Zuverlässigkeit Textinhalte auf Korrektheit. Dadurch erhöht sich die Qualität in der Kundeninteraktion.

Service-Mitarbeiter, die im Homeoffice mit Contact Center-Lösungen von Enghouse arbeiten, haben auch Rechtssicherheit, wenn es um telefonische Vertragsabschlüsse geht. Ein entsprechendes Add-on bietet die Möglichkeit, um telefonisch getätigte Vertragsabschlüsse rechtskräftig und sofort zu unterzeichnen. Zudem geht die Lösung konform mit MiFID-II (Markets in Financial Instruments Directive - Finanzmarktrichtlinie). Das heißt, sensible Gesprächsinhalte wie zum Beispiel im Finanzwesen werden, wie vom Gesetzgeber vorgegeben, sicher aufgezeichnet und gespeichert.
Mit der Videokommunikationslösung „VIDYO“ haben Agenten die Möglichkeit, den Kundenservice noch persönlicher zu gestalten. Der Kunde muss bei komplexen Sachverhalten nicht weiterverbunden werden, sondern ein und derselbe Agent bespricht und löst mit ihm sein gesamtes Anliegen – wohlgemerkt immer im Sichtkontakt. Die notwendigen Informationen holt sich der Berater intern von den jeweiligen Spezialisten, und zwar in Echtzeit, sodass der Kunde das überhaupt nicht bemerkt.

AUTOR: DÖRTHE RECKHAUS,
MARKETING MANAGER ENGHOUSE INTERACTIVE
www.enghouseinteractive.de

FÜR KMU UND GROSSUNTERNEHMEN: CONTACT CENTER-LÖSUNG FÜR DAS HOMEOFFICE

Die Contact Center-Lösungen von Enghouse Interactive lassen sich durch offene Schnittstellen nahtlos in bestehende Anwendungen integrieren, sind hochskalierbar, für alle Kommunikationskanäle ohne Medienbruch ausgelegt und verfügen über Interfaces zur Integration von CRM-, ERP- und Groupware-Tools. Im Homeoffice profitieren Agenten u. a. durch:

SPRACHANALYSE IN ECHTZEIT

- Rechtliche Sicherheit durch Compliance aller Anrufe in Vertragsangelegenheit
- Qualitätssicherung durch Überwachung von Stresslevels, Verständlichkeit der Sprache und Einhaltung des Skripts
- Agenten können ihre eigene Kundenkommunikation überwachen und Fehler noch während des laufenden Gesprächs korrigieren.

GESPRÄCHSAUFZEICHNUNG

- Erfüllung gesetzlicher Vorgaben
- Höhere Produktivität und Gesprächsqualität durch Live-Monitoring
- Verschlüsselte und signierte Aufzeichnung
- Aufzeichnungen für Beweiszwecke

QUALITÄTSMANAGEMENT

- Schnelle Lösung von Kundenkonflikten verhindert Frustration und sorgt für Motivation und höhere Produktivität.
- Effizientere Mitarbeiterschulungen
- Automatisierung von Geschäftsprozessen
- Informationsauswertung für zielorientierte Entscheidungen
- Automatische Verteilung von Kundenkontakten an den am besten geeigneten Mitarbeiter

VIDEOKOMMUNIKATION

- Die Videokommunikation-Lösung „VIDYO“ von Enghouse gilt als sehr sicher und ist daher weltweit in vielen Ministerien und Branchen im Einsatz. Große Finanzinstitute und Versicherer, Medienkonzerne, Krankenhäuser, Behörden wie das amerikanische Verteidigungsministerium, die indische Regierung oder Gerichte setzen auf die Software.
- Persönlichkeit und Emotion in der Kommunikation für höhere Kundenbindung und -zufriedenheit
- Zuschalten von Fachexperten bei komplexen Anfragen
- Wechsel zur Videokommunikation – ohne Download oder Plug-ins
- Maximale Bildqualität und Stimmsynchronisation
- Hohe Sicherheitsstandards für optimalen Datenschutz