



## Umweltschutz durch den Einsatz von Heimagenten

Gute Gründe, warum ein virtuelles Contact Center gut für die Rentabilität, die Wettbewerbsfähigkeit und die Umwelt ist.

## Inhalt

<b>Rettung für die Erde – oder nur das Gesicht wahren?</b> . . . . .	<b>.2</b>
<b>Sichtung der Indizien</b> . . . . .	<b>.3</b>
<b>Der Einfluss der Arbeitswege</b> . . . . .	<b>.3</b>
<b>Kürzere Arbeitswege</b> . . . . .	<b>.4</b>
<b>Der Einfluss des Platzbedarfs im Contact Center</b> . . . . .	<b>4</b>
<b>Wegfall des Platzbedarfs im Contact Center durch Heimagenten</b> . . . . .	<b>.5</b>
<b>Schlussplädoyer: Heimagentenprogramme sind Umweltschutz pur.</b> . . . . .	<b>6</b>
<b>Gute Argumente für den Einsatz von Heimagenten</b> . . . . .	<b>.7</b>
<b>Qualitative Vorteile auf allen Ebenen.</b> . . . . .	<b>.7</b>
<b>Das Urteil ist gefallen</b> . . . . .	<b>.8</b>
<b>Avaya kennt den Weg nach Hause</b> . . . . .	<b>.8</b>
<b>Mit Avaya in eine grünere Zukunft für das Contact Center</b> . . . . .	<b>.8</b>

Wenn Sie sich auf eines verlassen können, dann ist es die Aufmerksamkeit, die Ihre Maßnahmen für den Umweltschutz auf sich ziehen, egal ob diese Maßnahmen uneigennützig, marketingorientiert oder gar nicht vorhanden sind.

**Das Kohlenstoffatom.** So klein, dass es mit bloßem Auge nicht sichtbar ist. Und doch verursacht es Verlagerungen in der globalen Geschäftswelt, die nicht ohne weiteres ignoriert werden können.

Diese Verlagerung macht sich wahrscheinlich auch in Ihrem Unternehmen bemerkbar. Vielleicht haben sich die Geschäftsleiter Ihres Unternehmens dazu entschlossen, ihren Teil dazu beizutragen, künftigen Generationen einen sauberen, nicht überhitzten Planeten zu hinterlassen. Vielleicht hat ein Mitarbeiter eine aggressive „Grünfärbekampagne“ gestartet, und Sie sind der Auffassung, dass auch die Umweltbemühungen Ihres eigenen Unternehmens nicht unbeachtet bleiben sollten. Wenn Sie Betriebe in Europa oder Asien unterhalten, dann werden die Geschäftsabläufe wohl von den dort geltenden Gesetzen und Vorschriften beeinflusst. Hinzu kommen weitere Maßnahmen zur Reduzierung von Schadstoffemissionen, wie zum Beispiel der sich verbreitende Handel mit Emissionsrechten. Oder Ihre eigenen Mitarbeiter wünschen sich, dass Ihr Unter-

nehmen sich ebenso umweltbewusst verhält wie sie selbst im Privatleben.

Wenn Sie sich auf eines verlassen können, dann ist es die Aufmerksamkeit, die Ihre Maßnahmen für den Umweltschutz auf sich ziehen, egal ob diese Maßnahmen uneigennützig, marketingorientiert oder gar nicht vorhanden sind. Investoren und Geldgeber verlangen, dass die Unternehmen in ihrem Portfolio regelmäßig Berichte über ihre unternehmerische Sozialverantwortung veröffentlichen und dabei auch eine umweltpolitische Aussage liefern. Kunden und Versicherungsnehmer sorgen sich um die CO<sub>2</sub>-Bilanz.

Wenn Sie diese Ansprüche ignorieren, geschieht dies auf eigene Gefahr. Im Gerichtssaal der öffentlichen Meinung sind die Kunden der Richter und die Geschworenen zugleich, wenn es darum geht, Ihre Bemühungen zu untersuchen. Es gibt potenzielle Kunden und auch Bewerber um Arbeitsplätze, die ihre Alternativen nach ihrer Umweltfreundlichkeit beurteilen. Und sogar einige Mitbewerber bewerten die Umweltbelastung aus ihren eigenen Ge-

schäftsabläufen und aus den Abläufen in Ihrem Unternehmen, beispielsweise in Ihrem Contact Center.

Contact Center-Leiter finden in diesem Whitepaper eine Übersicht der Fakten und Unwahrheiten über die Umweltvorteile von Heimagentenprogrammen.

## Rettung für die Erde – oder nur das Gesicht wahren?

**Große Unternehmen wie Deloitte, eBay oder American Fidelity Assurance<sup>1</sup> posaunen die Umweltvorteile ihrer Heimarbeitprogramme in alle Welt hinaus.**

Diese Firmen lenken die Blicke der Medien auf sich, die mittlerweile schier unersättlich nach Berichten Ausschau halten, in denen der Umweltschutz auch nur entfernt eine Rolle spielt. (Alle vier vorgenannten Beispiele wurden in einer FORTUNE 2009-Liste der 100 besten Arbeitgeber („100 Best Companies To Work For“) hervorgehoben.)

<sup>1</sup> FORTUNE, „100 Best Companies To Work For“, 2009



Bietet die Telearbeit wirklich handfeste Umweltvorteile – oder ist das nur ein neuer Fall von Grünfärberei?

Es ist ganz offensichtlich, wie sich schon ein einziger Tag Telearbeit pro Woche positiv auf die Umwelt auswirken kann. Auf der Straße sind weniger Autos unterwegs, was die Treibhausgasemissionen vermindert. Heimagenten, also Mitarbeiter des Contact Centers, die von zu Hause aus arbeiten, sind in der Regel als Vollzeit-Telearbeiter tätig. Wir könnten jetzt einfach die Daumen drücken, die Vorteile hochrechnen und die Annahme hinnehmen, dass durchschnittliche Telearbeiter gut für unsere Erde sind, aber Heimagenten noch besser.

Stattdessen wollen wir im Folgenden einige Tatsachen untersuchen, ob speziell der Einsatz von Heimagenten eine umweltfreundliche Investition wäre. Und dabei wollen wir auch gleich die Heimagentenprogramme einiger Kunden von Avaya beleuchten.

## Sichtung der Indizien

**Jedes Unternehmen muss drei wichtige Bereiche der Umweltauswirkungen berücksichtigen:**

1. Auswirkungen auf die Lieferkette des Unternehmens
2. Auswirkungen beim Erzeugen der nötigen Energie für das Unternehmen
3. Direkte Auswirkungen des Unternehmens in Form von Emissionen und Abfällen

Wie machen sich diese Punkte in einem Bürogebäude voller Agenten bemerkbar? Contact Center sind nicht mit Schloten

Wie machen sich diese Punkte in einem Bürogebäude voller Agenten bemerkbar? Contact Center sind nicht mit Schloten ausgestattet, die Lieferkette besteht aus einem Wählton, und als Abfallprodukt fällt höchstens wiederverwertbares Papier an. Woher sollen dann die Umweltauswirkungen rühren?

ausgestattet, die Lieferkette besteht aus einem Wählton, und als Abfallprodukt fällt höchstens wiederverwertbares Papier an. Woher sollen dann die Umweltauswirkungen rühren? Fassen wir diese drei wichtigen Einflussgrößen nun näher ins Auge:

1. In einem Contact Center gilt die Arbeitstätigkeit als Bestandteil der Lieferkette. Das Contact Center sollte daher die Verantwortung für die Umweltauswirkungen übernehmen, die sich aus dem Arbeitsweg der Mitarbeiter ergeben.
2. Ein Contact Center verbraucht Energie, die von Stromwerken eingekauft wird, die wiederum die Umwelt quasi als Mittelsmann der Kunden belastet.
3. Ein Contact Center ist in einem Gebäude untergebracht, das sich während des gesamten Lebenszyklus direkt auf die Umwelt auswirkt.

## Der Einfluss der Arbeitswege

**Der auffälligste Umweltvorteil des Einsatzes von Heimagenten ist ihr nicht vorhandener Arbeitsweg:** Diese Mitarbeiter suchen das Contact Center nur selten persönlich auf.

Mehr als zwei Drittel aller Erwerbstätigen in den USA absolvieren ihren Arbeitsweg im privaten Fahrzeug.<sup>2</sup> Nach einer Statistik des US-Verkehrsministeriums liegt der durchschnittliche Arbeitsweg bei über 46 Kilometern.<sup>3</sup>

Bei einem durchschnittlichen Kraftstoffverbrauch von rund 12 Litern auf 100 Kilometern<sup>4</sup> verursacht dieser Arbeitsweg einen Kohlenstoffausstoß von nahezu 3,2 Tonnen pro Agent pro Jahr.<sup>5</sup> Und dazu kommen fast 1.400 Liter Kraftstoff<sup>6</sup> – und das bei den heutigen Spritpreisen.

<sup>2</sup> Die Zahlen in den Statistiken schwanken von 56 % (US-Bundesstaat New York) bis 85 % (US-Bundesstaat Michigan); Zahlen für die USA als Ganzes sind nicht verfügbar.

<sup>3</sup> Statistik des US-amerikanischen Verkehrsministeriums, Abteilung für Verkehrswesen (Department of Transportation [DOT], Bureau of Transportation), Omnistats 2003

<sup>4</sup> US-amerikanische Bundesstraßenverwaltung (Federal Highway Administration, FHWA) 2005

<sup>5</sup> Kohlenstoffausstoß umgerechnet von angloamerikanischen Pfund (rund 0,453 Kilogramm); Zahlen der US-amerikanischen Energiebehörde, Abteilung für Energieausnutzung und erneuerbare Energien (Department of Energy [DOE], Energy Efficiency and Renewable Energy [EERE]). Siehe auch [Climatecrisis.net](http://Climatecrisis.net).

<sup>6</sup> Das zugehörige Excel-Arbeitsblatt für die Berechnung des Arbeitswegs und des Kraftstoffverbrauchs kann beim Autor angefordert werden. (Arbeitsblatt mit angloamerikanischen Maßeinheiten, also Pfund [rund 0,453 Kilogramm] und Gallonen [rund 3,785 Liter]). [dubois@p5group.com](mailto:dubois@p5group.com)

Zwei Drittel der Erwerbstätigen absolvieren ihren Arbeitsweg im privaten Fahrzeug. Nach einer Statistik des US-Verkehrsministeriums verursacht jeder Pendler einen durchschnittlichen Kohlenstoffausstoß von nahezu 3,2 Tonnen pro Jahr. Zur Schätzung des Kohlenstoffausstoßes (in Tonnen), den Ihre Agenten verursachen, multiplizieren Sie die Anzahl Ihrer Agenten mit  $\frac{2}{3}$ , und multiplizieren Sie das Ergebnis mit 3,2; auf diese Weise sind auch wir bei unseren Schätzungen in diesem Whitepaper vorgegangen.

Der zähfließende Verkehr vermehrt die Umweltbelastung noch weiter, weil der Kraftstoffverbrauch steigt und noch mehr Abgase entstehen. Weniger Pendler bedeutet weniger Verkehrsaufkommen. Durch ihre Heimarbeit helfen diese Agenten also anderen Erwerbstätigen, einfacher zur Arbeit und wieder nach Hause zu gelangen.

## Kürzere Arbeitswege

**Betrachten wir nun, wie Kunden von Avaya die Arbeitswege durch den Einsatz von Heimagenten verkürzen.**

**Indiz:** SHPS bietet Gesundheitsförderungs- und Gesundheitsleistungslösungen für große Unternehmen und Behörden, die nach einer Möglichkeit suchen, die Gesundheit zu fördern und die Kosten im Gesundheitswesen zu senken. Im Jahr 2000 rief das Unternehmen das Telearbeitsprogramm unter den wachsamen Augen von Alton Chapko, dem Leiter des SHPS Telearbeitsprogramms, ins Leben gerufen. Mittlerweile sind mehr als 150 Krankenschwestern, Krankenpfleger und Supporttechniker als Remote-Mitarbeiter über Avaya IP Agent und IP Telefonen von Avaya tätig.

*„Mit diesem Programm wollten wir eine größere Flexibilität bei der Zeitplanung erreichen“, erläutert Lewis Athow, leitender Telekommunikationsanalytiker bei SHPS. „Später erkannten wir die Vorteile des Programms für die Umwelt. Wir konnten die Arbeitswege und die Pendelzeit unserer Mitarbeiter auf jeden Fall vermindern.“*



**Indiz:** AAA-Mitglieder in fünf Bundesstaaten im Osten der USA verlassen sich auf die Contact Center-Agenten bei AAA-Mid-Atlantic. Durch die Auslagerung von 60 Agenten an einen Heimarbeitsplatz und den Wegfall ihrer Arbeitswege hat AAA-Mid-Atlantic dafür gesorgt, dass der Kohlenstoffausstoß pro Jahr um nahezu 140 Tonnen sinkt.

**Indiz:** Alpine Access hat die Umweltauswirkungen der 7.500 Heimagenten ermittelt. Über einen Zeitraum von zwölf Monaten sind mehr als 1.133 Tonnen an Luftschadstoffen weggefallen, und mehr als 3,4 Millionen Liter Kraftstoff wurden eingespart<sup>7</sup>.

## Der Einfluss des Platzbedarfs im Contact Center

**Ein virtuelles Contact Center kann den Bedarf an physischen Räumlichkeiten vermindern oder sogar ganz beseitigen.** Aber wie können damit die Umweltauswirkungen vermindert werden?

Der durchschnittliche jährliche Energieverbrauch in Bürogebäuden in den USA liegt bei mehr als 240 Kilowattstunden pro Quadratmeter. Heizung, Klimaanlage/Belüftung und Beleuchtung zusammen machen etwa 70 % der gesamten Energie aus, die in einem typischen Bürogebäude verbraucht wird<sup>8</sup>.

Jeder Agent im Contact Center nimmt in der Regel etwa 7,5 Quadratmeter Bodenfläche in Anspruch, doch häufig auch 9 Quadratmeter oder noch mehr<sup>9</sup>. Und mit jedem Mitarbeiter müssen die gemeinsam genutzten Bereiche größer dimensioniert werden, also beispielsweise Kantinen, Konferenzräume, Toilettenanlagen und Parkplätze.

Die Beleuchtung, Heizung und Kühlung von 7,5 Quadratmetern verursacht einen Kohlenstoffausstoß von fast einer Tonne pro Agent jährlich. Bei durchschnittlichen Energiekosten in

<sup>7</sup> „Best Practices for Home Agents“, Whitepaper von Avaya.

<sup>8</sup> „Office Building Energy Use Profile“ der US-amerikanischen Umweltbehörde (Environmental Protection Agency, EPA)

<sup>9</sup> Unter Zugrundelegung eines Einzelarbeitsplatzes mit den Abmessungen 8 Fuß × 8 Fuß (umgerechnet etwa 2,45 Meter × 2,45 Meter) + 25 % für die gemeinsam genutzten Bereiche.

den USA von 17,60 US-Dollar pro Quadratmeter<sup>10</sup> fallen für ein Contact Center mit 100 Agenten insgesamt 13.200 US-Dollar pro Jahr an *vermeidbaren* Strom- und Heizkosten an. Und diese Summe versteht sich zusätzlich zu den Immobilienkosten für das Contact Center. In Louisville (Kentucky, USA) liegt die Jahresmiete für ein solches Contact Center mit 100 Agenten bei über 100.000 US-Dollar, in Manhattan sogar bei mehr als dem Dreifachen.

Selbst wenn einige Agenten das Licht sparsam einschalten und die Heizung herabregeln, verursachen die daheim tätigen Agenten nur einen winzigen Bruchteil der Energiekosten, die in einem kompletten Contact Center entstehen, insbesondere bei der Arbeit bis spät in die Nacht.

Lassen wir nun den Einzelarbeitsplatz hinter uns, und wenden wir uns dem Lebenszyklus eines ganzen Contact Centers zu. Zur Errichtung des Gebäudes werden Baustoffe benötigt, und für die Herstellung dieser Baustoffe sind wiederum Rohstoffe und Energie erforderlich. Dabei entstehen überraschende Mengen an Treibhausgasen. In den USA verursacht die Zementherstellung den größten Kohlenstoffausstoß nach dem Verbrauch fossiler Brennstoffe.<sup>11</sup>

Diese Baustoffe müssen zur Baustelle transportiert werden, wobei Treibstoff verbraucht wird. Die Maschinen und Werkzeuge für den Bau werden mit Energie betrieben. Die Bauarbeiten fahren täglich zur Baustelle. Das summiert sich schon vor der eigentlichen Eröffnung.

Während der Lebensdauer des Gebäudes (in den USA durchschnittlich 35 Jahre<sup>12</sup>, in Großbritannien 50 bis 60 Jahre<sup>13</sup>) fallen Instandhaltungsarbeiten an und gelegentlich auch Umbauten. Die Teppiche werden am häufigsten ausgetauscht. Allein in den USA wandern jährlich mehr als 25 Millionen Tonnen gebrauchter Teppiche auf die Mülldeponie.<sup>14</sup>

Beim Abriss eines Gebäudes muss noch einmal Energie aufgewendet werden, und es entstehen noch mehr Abfallstoffe. Das Gebäude, in dem Sie jetzt gerade sitzen, wird irgendwann einmal zu Tausenden Tonnen von Abfall zerkleinert werden.

## Wegfall des Platzbedarfs im Contact Center durch Heimagenten

### Heimagenten vermindern den Platzbedarf im Contact Center selbst.

In einigen Fällen könnte ein virtuelles Contact Center den Bau eines neuen Gebäudes komplett überflüssig machen.

**Indiz:** Der VNSNY (Visiting Nurse Service of New York) ist der größte gemeinnützige Heimpflegedienst in den USA. Wenn die Patienten eine Frage haben, können sie sich Tag und Nacht an diesen Pflegedienst wenden. Im Jahr 2006 führte VNSNY probeweise ein Heimagentenprogramm ein. Mit diesem Programm sollte eine Möglichkeit gefunden werden, damit die Krankenschwestern und Pfleger nicht mehr in die sechs regionalen Contact Center im gesamten Stadtgebiet von New York kommen mussten.

<sup>10</sup> „Office Energy Use Profile“

<sup>11</sup> „Emissions of Greenhouse Gases“, Bericht der Informationsstelle für Energien (Energy Information Administration [EIA]), 2007.

<sup>12</sup> „Design for Sustainability“, Janis Birkeland, 2002, Earthscan Books.

<sup>13</sup> A.a.O.: Birkeland

<sup>14</sup> Informationsblatt der EPA über Teppiche

## Die Beleuchtung, Heizung und Kühlung von 7,5 Quadratmetern verursacht einen Kohlenstoffausstoß von fast einer Tonne pro Agent jährlich.

In der nächsten Phase des Heimagentenprogramms bei VNSNY werden insgesamt etwa 50 bis 100 Agenten von daheim aus arbeiten. Sobald das Programm vollständig angefahren ist, dürfte das Contact Center von VNSNY mit deutlich weniger Platz auskommen. In der Zwischenzeit erwartet die Agentur eine Senkung der Energiekosten und weiterer Kosten, die in den Schichten außerhalb der normalen Geschäftszeiten entstehen.

„Wir können unsere Einsparungen genau beziffern“, so Randy Cleghome von VNSNY. „Wir sparen Beleuchtung, Heizung, Kühlung und Sicherheitsdienste für diese Contact Center-Gebäude.“ Und durch die Energieeinsparungen sinken die Kohlenstoffemissionen (CO<sub>2</sub>).

**Indiz:** AAA-Mid-Atlantic begann das Heimagentenprogramm im Jahr 2002 mit dem Ziel, die Gebäudekosten zu senken, die Fluktuation einzudämmen und vor allem das Gleichgewicht zwischen Arbeits- und Privatleben für die Agenten zu verbessern. AAA nutzt Avaya IP Agent und IP-Softphones. Das Heimagentenprogramm wächst weiter, aber der Platzbedarf im Contact Center von AAA ist geschrumpft.

„Wir haben fünf Contact Center zu nur zwei Centern zusammengestrichen“, erläutert Vicki Kenney, Leiterin der Kommunikationstechnologie-Abteilung bei AAA-Mid-Atlantic. Durch die Schließung von drei Contact Centern konnte AAA-Mid-Atlantic den Energieverbrauch beträchtlich vermindern. Und auch die Immobilienkosten sanken. „Einige Contact Center waren in wirklich sehr teuren Gebäuden untergebracht“, beschreibt Kenney.

**Indiz:** Mit mehr als 20 Jahren Erfahrung im US-amerikanischen Gesundheitsdienst für Bedürftige (Medicaid) bildet die AmeriHealth Mercy Family of Companies die größte Gesundheits- und Pflegeeinrichtung in den USA. Medicaid betreut mehr als 2,7 Millionen Mitglieder in den USA. Das Unternehmen beschäftigt 95 Krankenschwestern/Pfleger, Anspruchsbearbeiter und Kundendienstagenten, die von daheim aus arbeiten.

AmeriHealth Mercy plant, diese Zahl in diesem Jahr zu verdoppeln. Das Contact Center des Unternehmens ist auf gut 1.850 Quadratmetern untergebracht, die bis auf den letzten Flecken belegt sind.

„Wir haben das Letzte an Platz in unseren beiden Gebäuden herausgeholt“, erläutert Beth Seymour, Telekommunikationsleiter bei der AmeriHealth Mercy Family of Companies. „Wir tun alles, was in unserer Macht steht, damit wir kein drittes Gebäude anmieten müssen.“

## „Wir können unsere Einsparungen genau beziffern“, so Randy Cleghome von VNSNY. „Wir sparen Beleuchtung, Heizung, Kühlung und Sicherheitsdienste für diese Contact Center-Gebäude.“

AmeriHealth Mercy schätzt, dass etwa 3.700 Quadratmetern in diesem dritten Gebäude angemietet werden müssten. Mit dem Heimagentenprogramm spart die Organisation bares Geld. Die durchschnittliche Büromiete in Philadelphia (USA) liegt bei mehr als 220 US-Dollar<sup>15</sup> – damit ergeben sich 840.000 US-Dollar an Jahresmiete und 66.000 US-Dollar an Energiekosten.

Durch den Energieverbrauch hätte das Unternehmen einen zusätzlichen Kohlenstoffausstoß von 625 Tonnen jährlich produziert. Aber das ist noch nicht alles. Der Einsatz von Heimagenten sorgt auch in den beiden aktuellen Gebäuden von AmeriHealth Mercy für einen niedrigeren Kohlenstoffausstoß.

*„Die Mitarbeiter in der Spät- und Nachtschicht arbeiten von daheim aus. Wir können also die Gebäude über Nacht schließen, was vorher nicht möglich war“,* erläutert Jim Turley, Telekommunikationssystem-Analytiker bei AmeriHealth Mercy. *„Damit senken wir unseren alltäglichen Energieverbrauch.“*

**Indiz:** SHPS plant auch eine Verkleinerung der Räumlichkeiten am Standort in Seattle (USA), obwohl die Anzahl der Mitarbeiter in der Stadt gleich geblieben ist.

*„Ohne unser Telearbeitsprogramm könnten wir unsere Bürofläche nicht vermindern“,* beschreibt Athow von SHPS. Diese Verminderung macht gut 510 Quadratmeter aus – 25 % der gesamten angemieteten Büroräume. Das bedeutet, dass SHPS nicht mehr für die jährlichen Energiekosten, den Kohlenstoffausstoß, die Instandhaltung und die Abfallbeseitigung für diese nunmehr überflüssige Bürofläche zuständig ist<sup>16</sup>.

### Schlussplädoyer: Heimagentenprogramme sind Umweltschutz pur

**Fünf Ihrer Kollegen haben ihre Aussage vorgetragen.** SHPS und Alpine Access vermindern auch die Emissionen, die auf dem Arbeitsweg entstehen. AmeriHealth Mercy, VNSNY und AAA-Mid-Atlantic vermindern die Umweltauswirkungen, die mit dem Bau und der Erhaltung von Gebäuden zusammenhängen. Nun soll noch ein Kunde von Avaya zu Wort kommen, der alle diese Vorteile realisieren kann.

**Indiz:** Genworth Financial ist ein Deckungsvorsorgeunternehmen mit Mitarbeitern in 25 Ländern, die insgesamt 15 Millionen Kunden betreuen. Der Hauptsitz befindet sich in Richmond (Virginia, USA). Derzeit arbeitet Genworth an der Umformung

zu einem CO<sub>2</sub>-neutralen Unternehmen. Das erste Heimagentenprogramm wurde im Jahr 2004 gestartet, und mittlerweile sind mehrere Programme mit nahezu 300 Heimagenten in allen US-amerikanischen Zeitzonen in Kraft.

Wenn diese Agenten täglich zum Contact Center pendeln müssten, wäre Genworth für einen zusätzlichen Kohlenstoffausstoß von etwa 700 Tonnen jährlich verantwortlich, und das nur aus den Abgasen der Fahrzeuge<sup>17</sup>. Die Auswirkungen, die sich beim Bau der entsprechenden regionalen Contact Center-Gebäude ergäben, sind dabei noch gar nicht eingerechnet.

*„Unter Umständen müssen wir trotz allem weitere Contact Center errichten“,* so Dan Niedhammer, Telekommunikations-Standortleiter bei Genworth. Das Unternehmen betreibt tatsächlich weiterhin drei große Contact Center in den USA, wobei diese Center durch Remote-Agenten ergänzt werden, die Anrufe daheim über Avaya IP Agent oder über Avaya Softphones annehmen.

Dank des Erfolgs des Heimagentenprogramms ist Genworth in der Lage, hochqualifizierte Agenten anzuwerben und zu halten, freut sich Niedhammer.

Aber das ist noch nicht alles. Genworth übernimmt eine führende Rolle im Dialog der Finanzinstitute über die Verantwortlichkeit. Dieser Dialog – und die Vorteile aus den Umweltschutzinitiativen bei Genworth – reichen von der Führungsetage bis hinunter zu jedem einzelnen Mitarbeiter.

*„Wenn wir bei Genworth neue Mitarbeiter einstellen, erklären wir ihnen unsere Umweltschutzinitiativen, unter anderem eben unser Heimagentenprogramm“,* beschreibt Niedhammer.

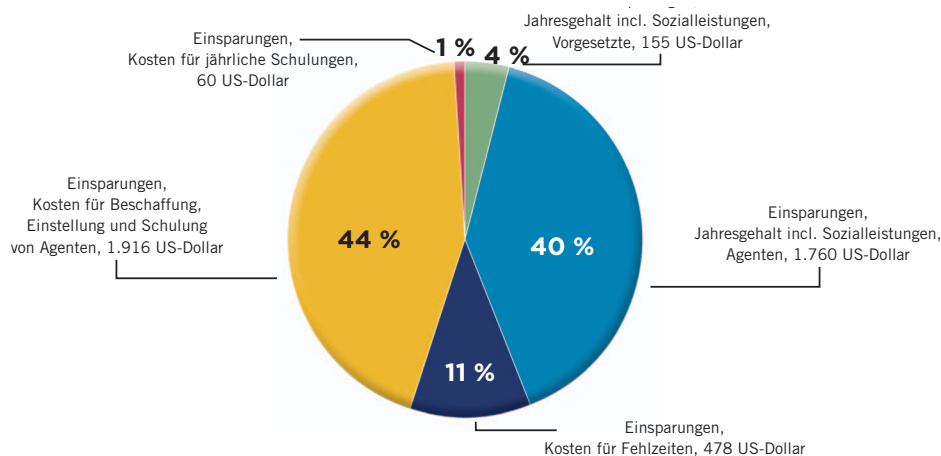
**„Die Mitarbeiter in der Spät- und Nachtschicht arbeiten von zu Hause aus. Wir können also die Gebäude über Nacht schließen, was vorher nicht möglich war. Damit senken wir unseren alltäglichen Energieverbrauch.“**

–Jim Turley, Telekommunikationssystem-Analytiker, AmeriHealth.

<sup>15</sup> Grubb & Ellis, 2007

<sup>16</sup> Unter Zugrundelegung der durchschnittlichen Energiekosten und CO<sub>2</sub>-Emissionen in den USA, angegeben in Btu/sf (britische Wärmeinheiten pro Quadratfuß; hier umgerechnet in metrische Einheiten), wie an anderer Stelle in diesem Whitepaper zitiert.

<sup>17</sup> Unter Zugrundelegung der Durchschnittswerte des DOT, der EPA und der FHWA, wie weiter oben in diesem Whitepaper zitiert.



**Durchschnittliche jährliche Einsparungen pro Heimagent**

Mit dem Kapitalrendite-Rechner von Avaya für Remote-Agenten ermitteln Sie die Gesamteinsparungen, die sich mit einem Heimagentenprogramm realisieren lassen. In diesem Beispiel ergibt sich aus Standardannahmen für ein Contact Center mit 200 Agenten insgesamt eine Einsparung von 4.369 US-Dollar pro Agent pro Jahr. Avaya führt gerne eine Analyse anhand Ihrer Statistiken durch.

## Gute Argumente für den Einsatz von Heimagenten

**Genworth rechnet mit Ersparnissen in Höhe von einer Million US-Dollar, unter anderem aus den nicht anfallenden Kosten für die Errichtung und Instandhaltung eines Einzelarbeitsplatzes für jeden Remote-Agenten.** Bei Genworth liefern nicht allein die Umweltvorteile gute Argumente für ein Heimagentenprogramm, und das gilt auch für Ihr eigenes Unternehmen.

Kunden von Avaya haben bewiesen, dass Heimagentenprogramme dazu beitragen, talentierte Agenten anzuwerben, Kosten einzusparen und Strategien für die Geschäftskontinuität zu verfolgen.

In einem typischen Contact Center verschlingen die Lohnkosten den größten Teil des Jahresbudgets; Quoten von 60 % der Gesamtbetriebskosten oder mehr sind keine Seltenheit. Das Beratungsunternehmen IDC beziffert die Regelkosten für Agenten in einem physischen Contact Center auf 31 US-Dollar pro Stunde gegenüber 21 US-Dollar pro Stunde für Heimagenten. Aufgrund regionaler Abweichungen bei den Lebenshaltungskosten können die Agenten ggf. zu einem niedrigeren Lohn eingestellt werden.

Ein Avaya Kunde, der die Ergebnisse seines Heimagentenprogramms gründlich beleuchtet hat, meldet eine Kostensenkung von 15 % pro Anruf und eine Produktivitätssteigerung der Agenten um 10 % durch den Einsatz von Heimagenten.

Ein Heimagentenprogramm ist ein ideales Hilfsmittel, die besten Agenten anzuwerben und zu halten. Die Kosten für die Einstellung und Schulung neuer Agenten können durchaus die Marke von 6.000 US-Dollar<sup>18</sup> erreichen. Eine Eindämmung der Fluktuation kann daher beträchtliche Kosteneinsparungen bewirken.

Insgesamt liefern die Einsparungen aus niedrigeren Agentenkosten, geringerer Fluktuation und höherer Produktivität eine beeindruckende Kapitalrendite für Ihr Heimagentenprogramm.

Um die Einschränkungen bei der Personalbesetzung abzumildern, kann ein Contact Center den Mitarbeitern mit einem Heimagentenprogramm eine höhere Flexibilität bieten. Agenten mit Rufbereitschaft können sich in den Stoßzeiten anmelden, so dass das Anrufvolumen rasch abgearbeitet werden kann. In den heißesten und kältesten Monaten, wenn mehr

Mitglieder wegen eines Problems mit ihrem Fahrzeug anrufen, tragen die Heimagenten bei AAA-Mid-Atlantic dazu bei, die Unmengen an Anrufen bei den Niederlassungen zu bewältigen.

Bei AAA sind die Heimagenten auch in den Geschäftskontinuitätsplan eingebunden. Für den Fall von Unwettern, Katastrophen oder Pandemien hat AAA-Mid-Atlantic weitere 400 Mitarbeiter in der Hinterhand, die von daheim aus mit Avaya EC 500, Avaya IP Agent oder IP Softphones arbeiten können.

Die Immobilienkosten steigen immer weiter an. SHPS hat sich entschieden, gut 510 Quadratmeter der ungenutzten Büroflächen unterzuvermieten. Bei einer Durchschnittsmiete von gut 150 US-Dollar pro Quadratmeter für Büroräume in B-Lage<sup>19</sup> zzgl. der durchschnittlichen Energiekosten von 17,60 US-Dollar pro Quadratmeter ergeben sich damit Einsparungen von mehr als 85.000 US-Dollar, und das allein durch den Einsatz von Heimagenten.

Es ist nicht schwer, die Agenten von den finanziellen Vorteilen zu überzeugen, die sie durch die Heimarbeit genießen. Als Heimagent entfallen Treibstoffkosten, höhere KFZ-Versicherungsprämien, Parkgebühren und nicht zuletzt der Verschleiß an ihrem Fahrzeug.

Einige Agenten können unter Umständen ganz auf ein Fahrzeug verzichten. Und das ist noch nicht alles: Die Agenten müssen einen geringeren Anteil ihres Einkommens für Bürokleidung und Verpflegung aufwenden, und auch das Überziehen der Tagesbetreuungszeiten bei Verkehrsstaus gehört der Vergangenheit an.

## Qualitative Vorteile auf allen Ebenen

**Durch den Einsatz von Heimagenten ist ein Contact Center in der Lage, große Pools verfügbarer Bewerber zu erschließen.**

Die räumliche Entfernung ist kein Hindernis mehr, wenn es darum geht, talentierte Mitarbeiter anzuwerben und zu halten.

VNSNY hatte bislang Schwierigkeiten, Krankenschwestern und Pfleger für die Nachtschicht zu finden, weil viele gute Kandidaten schlicht nicht mitten in der Nacht nach Manhattan pendeln wollten. Mit Heimagenten ist dieses Problem jetzt gelöst.

<sup>18</sup> Avaya ROI-Tool für Remote-Agenten, Februar 2008

<sup>19</sup> Daten von Colliers, 2007

Genworth brauchte dringend Antragsprüfer, also Mitarbeiter mit hochspezialisierten Fertigkeiten, konnte aber in keiner Stadt genügend potenzielle Kandidaten finden. Jetzt stellt das Unternehmen die Antragsprüfer direkt in ihrem Wohnort ein.

SHPS konnte einige hochqualifizierte Krankenschwestern und Pfleger halten, obwohl diese in Städte ohne SHPS-Niederlassung umgezogen waren. Diese wertvollen Mitarbeiter blieben dem Unternehmen problemlos erhalten.

Wenn Agenten mit ihrer Tätigkeit zufrieden sind, müssen sich die Verantwortlichen im Contact Center weniger Gedanken darüber machen, dass ein Mitbewerber ihre besten Agenten abwerben könnte. Die Agenten wissen Arbeitsstellen zu schätzen, für die sie daheim arbeiten können – sogar sehr zu schätzen, wenn man die schiere Anzahl der Bewerbungen für Heimagentenprogramme betrachtet.

Und Heimagenten sind zufriedene Agenten. Bei Alpine Access gaben nahezu alle 7.500 Agenten (96 %) an, dass sie das Unternehmen als guten Arbeitgeber empfehlen würden.

## Das Urteil ist gefallen

**Der Fall ist klar.** Heimagenten sind umweltfreundlicher, zufriedener, produktiver und kostengünstiger.

An wen sollten Sie sich wenden, wenn Sie Ihr Heimagentenprogramm planen?

## Avaya kennt den Weg nach Hause

**Mehr als 200.000 Heimagenten in aller Welt verlassen sich auf die Technologien und Dienstleistungen von Avaya.**<sup>20</sup> Und auch Avaya selbst gibt vielen Mitarbeitern die Anregung, als Telearbeiter oder von einem „virtuellen Büro“ aus zu arbeiten.

Anfang 2008 war jeder achte Avaya Mitarbeiter ständig in einem virtuellen Büro tätig und noch mehr Mitarbeiter zumindest gelegentlich. Avaya IP Agent und Avaya Softphone

sowie die neuen Anwendungen one-X® Agent und one-X® Communicator sind unerlässliche Hilfsmittel im virtuellen Büro. Als Alternative zu Geschäftsreisen setzen die Mitarbeiter von Avaya auch regelmäßig Desktop-Video, Audiokonferenzen und Avaya Web Conferencing ein. Und die meisten Supportfälle bei Avaya lassen sich im Remote-Verfahren beheben, ohne dass ein Mitarbeiter den jeweiligen Kunden persönlich aufsuchen müsste.<sup>21</sup>

## Mit Avaya in eine grünere Zukunft für das Contact Center

**Bei Avaya erhalten Sie die führenden Systeme, Anwendungen und Dienstleistungen, mit denen Sie Ihr Heimagentenprogramm ins Leben rufen.** Die Experten in unserem Professional Services-Team kennen sich mit der Sicherheit, den Technologien und der Umsetzung bewährter Verfahren für Ihr Heimagentenprogramm bestens aus.

Unter [avaya.de](http://www.avaya.de) finden Sie ein Begleit-Whitepaper über bewährte Verfahren für Heimagenten (in englischer Sprache).

Gemeinsam mit Ihren Unternehmen berechnen Avaya und die Business Partner die Kapitalrendite aus dem Einsatz eines Heimagenten, und zwar mit Blick auf die Umwelt und auf die Finanzen. Gerne helfen wir Ihnen telefonisch mit Ratschlägen zu Ihrer individuellen Situation weiter.

**Weitere Informationen darüber, wie Sie mit Avaya eine grüne Zukunft für Ihr Contact Center realisieren,** erhalten Sie bei Ihrem Avaya Kundendienstberater oder autorisierten Avaya BusinessPartner. Oder besuchen Sie uns im Internet unter [www.avaya.de](http://www.avaya.de)

<sup>20</sup> Daten von Avaya, nach Gartner (Anteil von 40 %) und Yankee (500 Millionen Heimagenten im Jahr 2007)

<sup>21</sup> „Avaya Green Credentials“, internes Dokument, 8. Februar 2008

## Über Avaya

Avaya ist einer der weltweit führenden Anbieter von Kommunikationsanwendungen für Unternehmen. Das Unternehmen bietet führenden Firmen und Organisationen weltweit Services rund um Unified Communications und Contact Center sowie weitere verwandte Dienste sowohl direkt als auch über Partner an. Unternehmen aller Größen verlassen sich auf Avayas moderne Kommunikationssysteme, um ihre Effizienz, Zusammenarbeit, Kundendienstleistungen und Wettbewerbsfähigkeit zu optimieren. Weitere Informationen finden Sie auf [www.avaya.de](http://www.avaya.de).

# AVAYA

INTELLIGENTE KOMMUNIKATION

Avaya GmbH & Co. KG  
Kleyerstraße 94  
D-60326 Frankfurt/Main  
T 0800 GOAVAYA bzw.  
T 0800 4628292  
infoservice@avaya.com  
avaya.de

Avaya Austria GmbH  
Donau-City-Str. 11  
A - 1220 Wien  
T +43 1 8 78 70 - 0  
avaya.at

Avaya Switzerland GmbH  
Hertistrasse 31  
CH-8304 Wallisellen  
T +41 44 878 1414  
avaya.ch

© 2010 Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. Alle Rechte vorbehalten.

Avaya und das Avaya-Logo sind Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. und können in bestimmten Gerichtsbarkeiten eingetragen sein. Alle durch ®, ™ oder SM gekennzeichneten Marken sind eingetragene Marken, Service-Marken bzw. Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. Alle anderen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

MIS3895 • GE • 02/10 Conversis • Änderungen vorbehalten • Gedruckt in Deutschland auf 100 % chlorfreiem Papier.

[avaya.de](http://www.avaya.de)

