



Bewährte Praktiken für Remote Contact Center-Agenten



Inhaltsverzeichnis

Sechs bewährte Praktiken für den erfolgreichen Einsatz von Remote Contact-Center-Agenten1

Beste Praxis 1 – Ausrüsten der Remote Contact-Center-Agenten für ihre erfolgreiche Tätigkeit.....1

Beste Praxis 2 – Sicherstellen eines guten Arbeitsumfelds2

Beste Praxis 3 – Experten verfügbar machen2

Beste Praxis 4 – Monitoring und Management.....3

Beste Praxis 5 – Auswählen des richtigen Mitarbeiters für den Job.....3

Beste Praxis 6 – Dokumentieren von Richtlinien und Verfahren für die Telearbeit3

Sie können das schaffen!.....3


Das Arbeiten von zu Hause aus stellt die neue Normalität für Mitarbeiter und Contact-Center-Agenten dar. In ihrem Bericht „CX Technology Trends“, der im Mai 2021 veröffentlicht wurde, gab Metrigy Research bekannt, dass die Zahl der Mitarbeiter, die von zu Hause aus arbeiten, in Contact Centern aller Größenordnungen um 33 % ansteigen wird. Das Modell eines von zu Hause aus arbeitenden Contact Centers bietet viele Vorteile, darunter eine bessere Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben, ein höheres Engagement der Mitarbeiter, eine höhere Kundenzufriedenheit, eine geringere Fluktuationsrate und niedrigere Infrastrukturkosten.

Sechs bewährte Praktiken für den erfolgreichen Einsatz von Remote Contact-Center-Agenten

Beste Praxis 1 – Ausrüsten der Remote Contact-Center-Agenten für ihre erfolgreiche Tätigkeit

Hardware

Remote Contact-Center-Agenten benötigen in der Regel ein Festnetztelefon oder Headset (am besten ein Headset mit Geräuschunterdrückung) und einen Computer. Wenn Ihr Unternehmen den PC zur Verfügung stellt oder die Systemanforderungen im Vorfeld durchsetzt, dann wird Ihr Helpdesk es Ihnen später danken.



Vorgesetzte müssen mit jedem einzelnen Remote Contact-Center-Agenten die Richtlinien und Verfahren gemeinsam durchgehen. Schwerpunkte sind dabei Jobverantwortlichkeiten, Ziele und Vorgaben des Unternehmens und der Abteilung, Auswirkung auf den Kunden und die Arbeitsleistung des Mitarbeiters.

Anwendungen

Remote Contact-Center-Agenten muss der gleiche Zugriff auf Anwendungen und Tools ebenso wie der gleiche Kontakt zu Vorgesetzten und Kollegen ermöglicht werden wie bei einer Bürotätigkeit; per Telearbeit tätige Vorgesetzte benötigen außerdem den Zugriff auf ihre Contact-Center-Management Tools für ihre Agenten.

Konnektivität

Ein weiterer entscheidender Faktor ist die Konnektivität. Die Verwendung einer zweiten Analog- oder Mobiltelefonleitung gewährleistet gleichbleibende Qualität ohne Netzwerktechnik. Dabei entstehen allerdings im Vorfeld Ausgaben für die Inbetriebnahme sowie laufende monatliche Kosten. Mit Voice over Internet Protocol (VoIP) lassen sich diese Kosten – ebenso wie die Gebühren für Remote-Agenten – eliminieren. Allerdings wird dazu je nach den Vorschriften und Regeln des betreffenden Landes möglicherweise eine Session Initiation Protocol (SIP)-Sprachverbindung über das Internet oder die Unterstützung durch ein virtuelles privates Netzwerk (VPN) benötigt. Unabhängig von SIP oder VPN ist VoIP von einer soliden Internetverbindung abhängig, die möglicherweise nicht verfügbar ist. Man sollte eine Breitbandverbindung nicht für selbstverständlich halten. Außerdem müssen Sie bei VoIP sicherstellen, dass Ihre IT-Abteilung die Leistung der Internetverbindung des einzelnen Remote Contact-Center-Agenten vor dem Einsatz des Remote-Agenten-Programms bewerten kann.

Stellen Sie benutzerfreundliche Unterlagen und Arbeitshilfen zur Anmeldung bei entfernten Netzdiensten zur Verfügung, wie z. B. für VPN und Telefondienste, einschließlich Passwortverfahren.

Beste Praxis 2 – Sicherstellen eines guten Arbeitsumfelds

Potenzielle Remote Contact-Center-Agenten haben möglicherweise keine richtige Vorstellung von der Telearbeit. Basierend auf Ihrer Erfahrung sollte die schriftliche Richtlinie klarstellen, was funktioniert und was Sie von ihrem Heimarbeitsplatz erwarten. Diese Vorgaben sollten sorgfältig mit jedem Remote Contact-Center-Agenten besprochen werden. Beinahe jeder Raum eignet sich als ein Büro. Die Wahl des richtigen Arbeitsbereichs ist jedoch für den Arbeitserfolg entscheidend. Ein spezielles Büro maximiert Effizienz und Komfort des Contact-Center-Agenten.

Beste Praxis 3 – Experten verfügbar machen

Remote Contact-Center-Agenten benötigen denselben Zugang zu Fachleuten wie bei einer Bürotätigkeit im Unternehmen.

Lösungen für Unified Communications as a Service (UCaaS) und Contact Center as a Service (CCaaS) ermöglichen es Contact-Center-Agenten, einfach auf die Fachexperten des Unternehmens zuzugreifen, und zwar unabhängig von der Berufsbezeichnung oder dem Standort. So können Kundenprobleme oder -anfragen in dem Moment gelöst werden, in dem der Kunde am Telefon ist. Mit benutzerfreundlichen Tools können Kundenservice-, Vertriebs- und Backoffice-Mitarbeiter mit einem einzigen Mausklick telefonieren, texten, Dateien austauschen und sich per Video treffen.

Sie können das schaffen!

Um ein effektives Programm für Remote Contact-Center-Agenten zu erstellen, müssen Sie sich über die Personen, Richtlinien und Verfahren Gedanken machen. Und denken Sie daran: Sie sind nicht allein. Avaya kann Ihnen bei jedem Schritt des Prozesses helfen.

Weitere Informationen über die Unterstützung von Avaya für Ihre Programme für Remote Contact-Center-Agenten erhalten Sie von Ihrem Avaya Account Manager, Ihrem von Avaya autorisierten Partner oder besuchen sie Avaya auf: www.avaya.com/de/remote-contact-center.



Beste Praxis 4 – Monitoring und Management

Remote Contact-Center-Agenten müssen dieselben Ziele zur kontinuierlichen Verbesserung erreichen, die für alle Agenten gelten. Wenn Sie eine Gruppe von Remote Contact-Center-Agenten managen, werden Sie aus deren kollektiven Erfahrungen lernen und zu Perspektiven gelangen, die Sie der Gruppe als Feedback zurückgeben können. Vorhersehbare Überprüfungszeiten durch das Management geben Remote Contact-Center-Agenten Sicherheit.

Remote Contact-Center-Agenten müssen in Teammeetings und Veranstaltungen einbezogen werden, damit sie sozial und kulturell vernetzt bleiben können. Denken Sie auch daran, Remote Contact-Center-Agenten kontinuierlich zu schulen, zu betreuen und ihre guten Leistungen zu honorieren.

Beste Praxis 5 – Wahl des richtigen Mitarbeiters für den Job

Einige Mitarbeiter sind außergewöhnliche Persönlichkeiten und wertvolle Beschäftigte, aber möglicherweise nicht zur Heimarbeit geeignet. Die Persönlichkeit stellt dabei nur einen Aspekt dar. Die meisten Remote Contact-Center-Agenten erhalten Zugang zu vertraulichen Kundeninformationen, wie beispielsweise Kreditkartennummern. Aus diesen und anderen Gründen müssen Sie im Rahmen Ihres Auswahlverfahrens gründliche Hintergrundüberprüfungen durchführen.

Beste Praxis 6 – Dokumentieren von Richtlinien und Verfahren für die Telearbeit

Eine schriftliche Richtlinie sollte eindeutige und einheitliche Regeln für Remote Contact-Center-Agenten festlegen. Diese Richtlinie sollte außerdem klarstellen, dass auch alle anderen Unternehmensrichtlinien gelten – nicht nur die spezifische Richtlinie für Remote Contact-Center-Agenten. Vorgesetzte müssen mit jedem einzelnen Remote Contact-Center-Agenten die Richtlinien und Verfahren gemeinsam durchgehen. Schwerpunkte sind dabei Jobverantwortlichkeiten, die Customer Experience-Vision, Ziele und Vorgaben des Unternehmens und der Abteilung, Auswirkung auf den Kunden und die Arbeitsleistung des Mitarbeiters.



Über Avaya

Der Erfolg von Unternehmen wird von guten Kundenerfahrungen bestimmt. Die Kommunikation ist dabei ein grundlegender Faktor. Jeden Tag basieren Millionen dieser Erfahrungen auf unseren Lösungen. Wir gestalten die Zukunft der Zusammenarbeit mit Innovationskraft, starken Partnerschaften und bringen Ihre Kommunikation auf die Höhe der Zeit. Wegweisende Cloudlösungen aus unserem Multi-Cloud-Application-Ecosystem ermöglichen individuelle, intelligente und benutzerfreundliche Kunden- und Mitarbeiterkommunikation, die dazu beiträgt, strategische Ziele und gewünschte Ergebnisse zu erreichen. Gemeinsam stärken wir mit exzellenten Kundenerlebnissen Ihr Business – Experiences that Matter. Mehr erfahren: www.avaya.com/de.