

Dezentrale Contact Center – ein weltweiter Trend

Fact Sheet

Im Dezember 2011 führten Jabra und das Marktforschungsinstitut Frost & Sullivan eine Befragung unter 250 Contact Center-Managern in Großbritannien, Frankreich, den USA, China und Indien durch, um zu klären, wie guter Klang, Mitarbeiterzufriedenheit und erhöhte Produktivität im Contact Center zusammenhängen.

Contact Center-Manager weltweit setzen sich mit dem Remote Agent-Modell auseinander. Dieses Konzept ist vor allem in den Vereinigten Staaten, Indien und Frankreich weit verbreitet. Die Untersuchung zeigt, dass größere Contact Center das Remote Agent-Modell stärker bevorzugen als kleinere Contact Center.

Als Remote Agent-Mitarbeiter bezeichnet man Contact Center Mitarbeiter, die sich über VPN von zu Hause mit seinem Computer auf dem Büro-Server einloggen und ein Headset nutzen. Dieses Modell bietet sowohl dem Mitarbeiter als auch dem Contact Center Vorteile: Der Mitarbeiter kann von zu Hause aus arbeiten, seine Arbeitszeit flexibel gestalten und eigenen Bedürfnissen anpassen, etwa nachts arbeiten oder während die Kinder in der Schule sind. Zugleich vermeidet er lange Anfahrtswege oder unregelmäßige Arbeitszeiten.

Contact Center wiederum können dank Remote Agent-Mitarbeitern ihre Arbeitsplätze aufstocken, ohne dass sie tatsächlich neue Arbeitsplätze schaffen müssen. Außerdem können Contact Center ihren Kunden unabhängig von der Zeitzone besseren Service bieten, da die Contact Center durchgehend geöffnet sind.

Trainieren lassen sich die Mitarbeiter typischerweise durch Telefonkonferenzen, Webinare oder Webcasts. Auf diese Weise können sie bestimmte Trainingssequenzen mehrfach wiederholen oder sie sich, sollten sie unsicher werden, zu einem späteren Zeitpunkt erneut anschauen.

Als einzigen Nachteil geben Contact Center Manager in der Umfrage das Fehlen von direkter Kommunikation zwischen Manager und Mitarbeiter an.

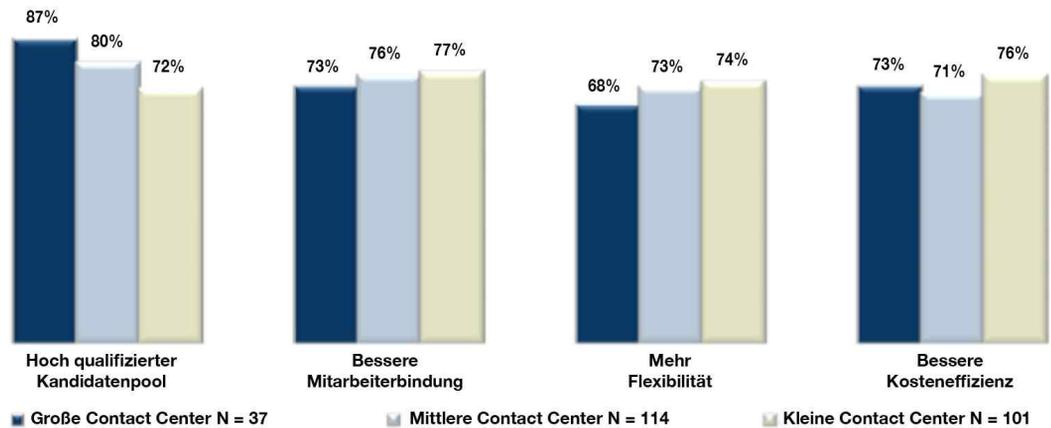
„Wir von Jabra freuen uns zu sehen, dass mehr als die Hälfte aller Contact Center-Manager erkennt, dass Headsets mit Noise-Cancelling Technologien entscheidend für den Erfolg ihrer externen Contact Center Mitarbeiter sind,“ sagt Holger Reisinger, Vicepresident Marketing, Products and Alliances bei Jabra Business. „Sie sind so konzipiert, dass sie Telearbeitern helfen, sich voll auf ihre Aufgabe zu konzentrieren während Jabra-Headsets mit bewährten Technologien helfen, Hintergrundgeräusche zu reduzieren.“

Tabelle 1

Vorteile eines Remote Agent-Modells

Große Contact Center bewerten die Möglichkeit, aus einem größeren Kandidatenpool zu schöpfen, als wichtig, wohingegen kleine Contact Center die Flexibilität des Modells schätzen. Große und kleine Contact Center sehen im Remote Agent-Modell auch beachtliche Kosteneinsparungen. Diese ergeben sich aus niedrigeren Betriebskosten und reduzierten Trainingskosten für die Mitarbeiter, die mit einer niedrigeren Fluktuation der Remote Agents einhergeht.

Kompletter Anteil der 1-3 Rangfolge



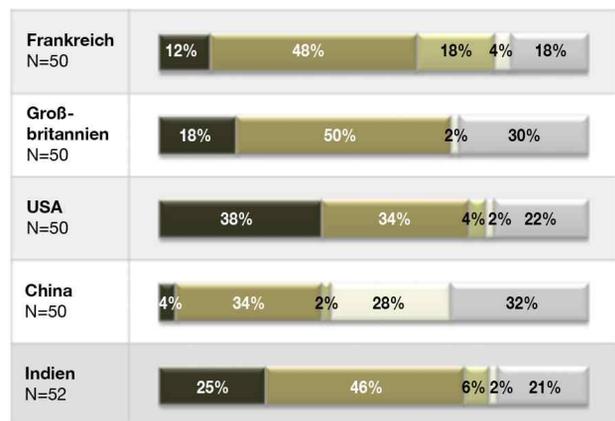
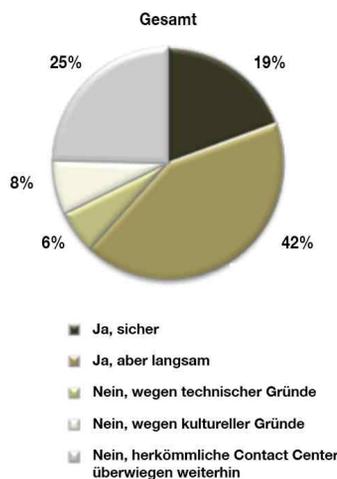
Frage 21: Was sind Ihres Erachtens die Vorteile eines Remote Agent-Modells?
Bewerten Sie bitte die vier folgenden Vorteile nach ihrer Wichtigkeit.

FROST & SULLIVAN
Quelle: Frost & Sullivan Analysis

Tabelle 2

Remote Agents sind die Zukunft der Contact Center

Sechs von zehn Contact Center Managern glauben, dass Mitarbeiter an verteilten Arbeitsplätzen die Zukunft der Contact Center sind. Dieser Meinung schließen sich amerikanische Manager mit 38 % und indische Manager mit 25 % an, wohingegen mehr als 60% der chinesischen Manager nicht dieser Meinung sind. Die Antwort der Inder mag überraschen, doch in dem Land mit hoher städtischer Dichte entwickelt sich der Bebauungsmix zunehmend zu Wohnraum, der von wenigen Personen genutzt wird – mit entsprechend mehr Platz für Home Offices.



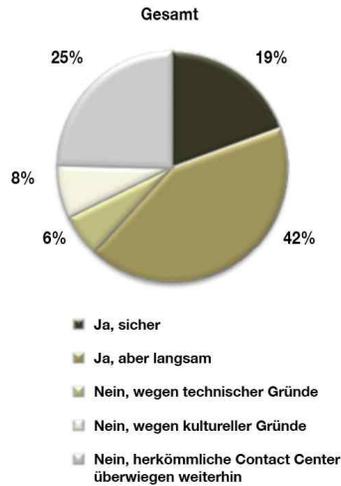
Frage 24: Denken Sie, dass der Trend, Mitarbeiter im Home Office einzustellen, die Zukunft für Contact Center in Ihrer Region sein wird?

FROST & SULLIVAN
Quelle: Frost & Sullivan Analysis

Tabelle 3

Die Beschäftigung von Remote Agents in der Zukunft ist abhängig von der Größe des Contact Centers

Die Vorteile, Remote Agents einzustellen, steigen mit der Größe des Contact Centers. Große Contact Center und insbesondere externe Dienstleister haben umfangreichere Ressourcen, etwa Collaboration-Tools, eLearnings, VPN-Zugriff oder IT-Abteilungen zur Unterstützung ihrer Remote Agents. Größere Unternehmen haben zumeist auch mehr Erfahrung mit Telearbeitern, die sie unabhängig vom Contact Center beschäftigen.



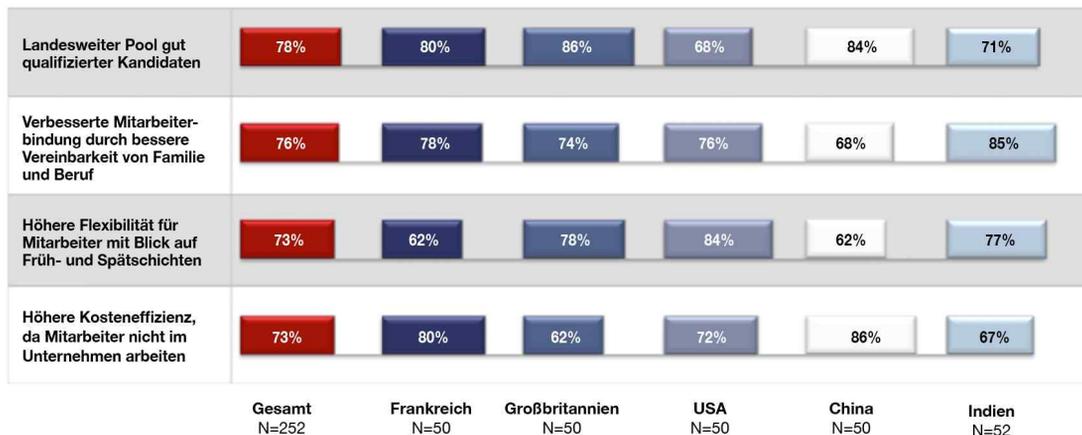
Frage 24: Denken Sie, dass der Trend, Mitarbeiter im Home Office einzustellen, die Zukunft für Contact Center in Ihrer Region sein wird?

Tabelle 4

Vorteile eines Remote Agent-Modells

Ein gut qualifizierter Kandidatenpool ist der Hauptvorteil eines Remote Agent-Modell (78 %). Indische Contact Center Manager betrachten eine stärker Mitarbeiterbindung aufgrund der gestiegenen Vereinbarkeit von Familie und Beruf mit 85 % als den Hauptvorteil des Modells. In den Vereinigten Staaten steht die gestiegene Flexibilität für die Mitarbeiter mit Blick auf die Früh- und Spätschicht mit 84 % an erster Stelle, da sich durch das Arbeitsmodell Risiken durch Unfälle und Kriminalität beim täglichen Pendeln vermeiden lassen.

Kompletter Anteil der 1-3 Rangfolge



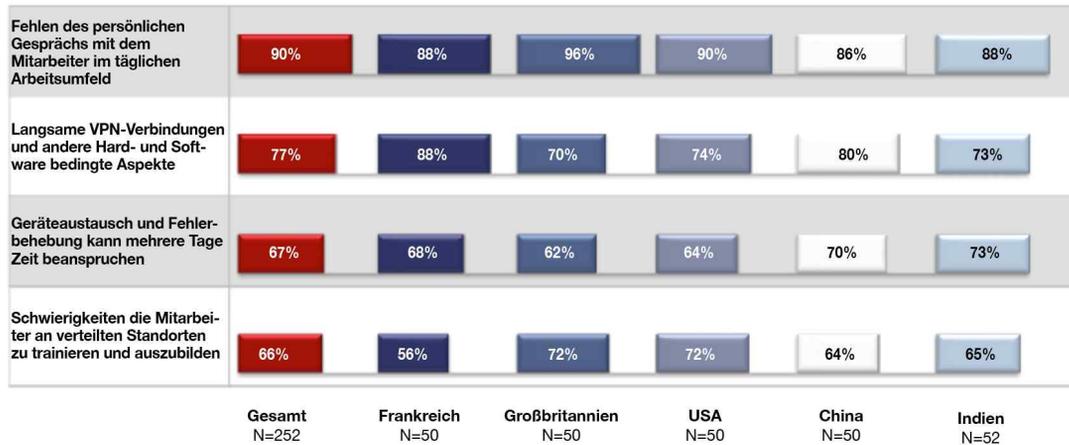
Frage 21: Was sind Ihres Erachtens die Vorteile eines Remote Agent-Modells? Bewerten Sie bitte die vier folgenden Vorteile nach ihrer Wichtigkeit.

Tabelle 5

Nachteile eines Remote Agent-Modells

Langsame VPN-Verbindungen und in verwendeter Hard- und Software liegende Gründe sind für 88 % der Contact Center Manager in Frankreich die Nachteile eines Remote Agent-Modells. Dieser Aspekt der Funktionalität ist vor allem auch abhängig von der lokal verfügbaren Bandbreite. Sie betrifft zugleich auch VoIP, das bei hoher Dienstgüte eine brauchbare Alternative zu öffentlichen Telefonnetzen bittet.

Kompletter Anteil der 1-3 Rangfolge



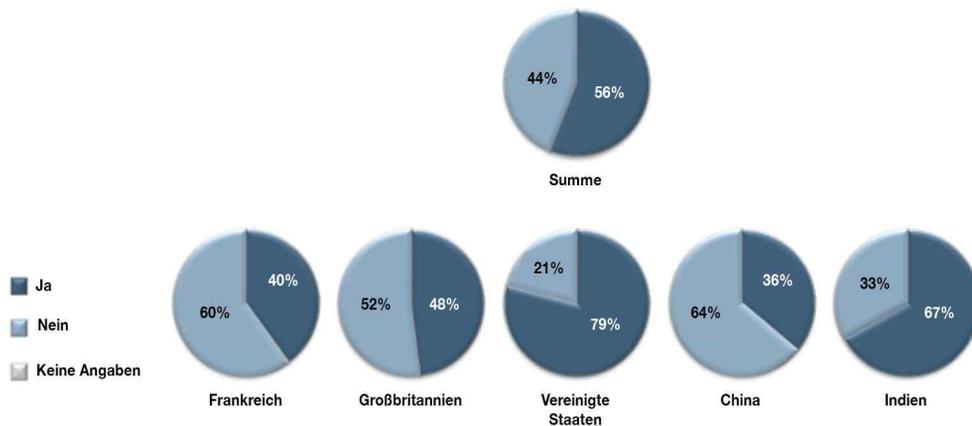
Frage 22: Was sind Ihres Erachtens die Nachteile eines Remote Agent-Modells?
Bewerten Sie bitte die vier folgenden Nachteile nach ihrer Wichtigkeit.

FROST & SULLIVAN
Quelle: Frost & Sullivan Analysis

Tabelle 6

Bedarf an Noise-Cancelling-Headsets für Remote Agents

Ein hoher Prozentsatz an Contact Center Managern in den Vereinigten Staaten (79%) und in Indien (67 %) sieht den Bedarf an speziellen Headsets mit Noise-Cancellation-Funktionen für Remote Agents. In Wohnumgebungen können für Kunden plötzliche, schrille und irritierende Geräusche durch häuslichen Störquellen auftreten. Zugleich kann Lärm von Räumen und Flächen reflektiert werden.



Frage 25: Sieht Ihr Unternehmen Bedarf an speziellen Headsets mit Noise-Cancellation-Funktionen für Mitarbeiter im Home Office?

FROST & SULLIVAN
Quelle: Frost & Sullivan Analysis

Headsets bieten:

- Herausragenden Service
- _ Produktiveres Arbeiten
- _ Hohen Bedienkomfort