

Umfrage von Jabra und Frost & Sullivan: Remote Agent-Modell ist die Zukunft der Contact Center-Branche

Dezentrale Contact Center sind ein weltweiter Trend

Rosenheim, 13. Dezember 2012. – Dezentrale Contact Center mit Mitarbeitern im Home Office sind die Zukunft der Contact Center-Branche. Diese Aussage stützt eine kürzlich durchgeführte Umfrage von Jabra und Frost & Sullivan, bei der 84 Prozent der Manager großer Contact Center den Einsatz von Telearbeitern als einen nächsten wichtigen Branchentrend bewerteten. Als Gründe nannten sie geringere Fixkosten und die Möglichkeit, geeignete Kandidaten zu finden.

Immer mehr Contact Center ziehen eine dezentrale Unternehmensstruktur in Erwägung und setzen auf ein Remote Agent-Modell, bei dem Mitarbeiter von zu Hause aus arbeiten. Dabei profitieren Mitarbeiter von Vorteilen wie eingesparten Fahrtkosten und flexibleren Arbeitszeiten. Dies kann wiederum zu höherer Arbeitszufriedenheit führen und die Mitarbeiterbindung erhöhen, da auch Eltern in der Elternzeit, behinderte Menschen und Menschen in ländlichen Regionen einen flexiblen Vollzeitjob ausüben können.

Laut der Umfrage sahen rund acht von zehn Contact Center-Managern die Vorteile eines Remote Agent-Modells darin, qualifiziertes Personal unabhängig von geografischen Grenzen beschäftigen zu können. Diesen geschäftskritischen Aspekt untermauerten die befragten Manager zusätzlich, als man sie nach ihrer Meinung zu den Vorteilen des Remote Agent-Modell befragte (Tabelle 1: 87 % der großen Contact Center und 72 % der kleinen Contact Center) und sie einen gut qualifizierten Pool geeigneter Kandidaten als wichtigen Faktor aufzählten.

Die Frage, ob Remote Agents die Zukunft für Contact Center in ihrer

Region sein werden, bejahten 72 Prozent der amerikanischen und 71 Prozent der indischen Contact Center-Manager. (Tabelle 2)

Fragt man Contact Center-Manager, welche Nachteile sie mit einem Remote Agent-Modell verbinden, nennen 90 Prozent der Befragten den Mangel an direkter Kommunikation mit ihren Mitarbeitern und 77 Prozent beklagen langsame Internetverbindungen.

Es besteht kein Zweifel, dass dieses Modell sowohl Vor- als auch Nachteile hat, die vom Contact Center-Management eine veränderte Herangehensweise an Soft- und Hardware sowie die Mitarbeiterführung erfordern, als es heute der Fall ist. Diese neuen Möglichkeiten und Herausforderungen spiegeln sich auch in der Akzeptanz dieses Trends seitens der unterschiedlich großen Contact Center wider.

Tabelle 3: Nach der Umfrage bewerten insbesondere die großen Contact Center mit mehr als 500 Plätzen ein Remote Agent-Modell als Zukunftstrend (mit 84 Prozent), wohingegen 69 Prozent der mittleren Contact Center mit 100 bis 500 Plätzen und 46 Prozent der kleinen mit weniger als 100 Plätzen bei der Umsetzung eines solchen Modells eher zögern.

Mitarbeiter im Home Office oder an Telearbeitsplätzen haben in vielerlei Hinsicht dieselben Anforderungen wie interne Contact Center-Mitarbeiter. Interne Contact Center-Mitarbeiter etwa müssen Gespräche von Kollegen und störende Bürogeräusche wie etwa Drucker ausblenden können. Dagegen müssen Home Office-Mitarbeiter die zum Teil nicht immer idealen akustischen Alltagsgeräusche wie Hundebellen oder lärmende Kinder ausgleichen. Aus diesem Grund sehen 79 Prozent der amerikanischen und 67 Prozent der indischen Contact Center-Manager die Notwendigkeit, sowohl ihre internen als auch ihre Mitarbeiter im Home Office mit Noise-Cancelling-Headsets auszustatten.

„Wir 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. „Diese Headsets sind so konzipiert, dass sie Telearbeitern helfen, sich voll auf ihre Aufgabe zu konzentrieren, während Jabra-Headsets mit bewährten Technologien helfen, Hintergrundgeräusche zu reduzieren.“

(534 Wörter / 3.990 Zeichen inkl. Leerzeichen)

Folgen Sie Jabra auch auf Twitter: <http://twitter.com/JabraDE> **und**
Facebook: www.facebook.com/jabrade

Über Jabra

Jabra ist der Markenname von GN Netcom, einer Tochtergesellschaft von GN Store Nord A/S (GN). Das Unternehmen ist an der NASDAQ OMX gelistet. Weltweit beschäftigt Jabra etwa 850 Mitarbeiter und hat 2011 einen Jahresumsatz von ca. 2,106 Mrd. DKK erwirtschaftet. Als einer der weltweit führenden Hersteller entwickelt und vermarktet Jabra ein umfangreiches Portfolio an hands-free Kommunikationslösungen. Seit mehr als zwei Jahrzehnten steht Jabra für Innovation, Zuverlässigkeit und hohen Bedienkomfort. Mit seinen Geschäftsbereichen für mobile Anwender und professionelle Nutzer in Contact Center und Bürourumgebungen produziert Jabra schnurgebundene und schnurlose Headsets und Freisprechlösungen, die Nutzern und Unternehmen ermöglichen komfortabler, leistungsfähiger und standortunabhängig zu kommunizieren.

Weitere Informationen:

www.jabra.com/de
<http://twitter.com/jabrade>
<http://facebook.com/jabrade>

Unternehmenskontakt

GN Netcom GmbH
Traberhofstraße 12, 83026 Rosenheim

Stefan Kirchhof, Channel Marketing Manager, Tel.: + 49 (0)8031/26510, Fax: + 49 (0)8031/2651-34; E-Mail: presse@jabra.com