

POTENZIALE DEZENTRALER ARBEITSPLÄTZE AUSSCHÖPFEN

Eine Untersuchung über Möglichkeiten und
Hindernisse eines Remote Agent-Modells

Eine Untersuchung von Jabra
in Zusammenarbeit mit Frost & Sullivan

FROST & SULLIVAN

Jabra[®]
YOU'RE ON

POTENZIALE DEZENTRALER ARBEITSPLÄTZE AUSSCHÖPFEN



ZUSAMMENFASSUNG

Befragt nach der Zukunft der Contact Center-Branche meinen rund sechs von zehn Contact Center-Manager, dass Agenten zukünftig von dezentralen Arbeitsplätzen anstatt von einem zentralen Standort aus arbeiten werden. Insbesondere Manager großer Contact Center sehen dies als einen zunehmend entscheidenden Trend, wobei 84 Prozent glauben, dass Remote Agents die Zukunft der Contact Center sind. Im Gegensatz dazu sehen 69 Prozent der Manager mittlerer Contact Center und nur 46 Prozent der Manager kleiner Contact Center diesen Trend.

Besser qualifizierte Mitarbeiter, Flexibilität und Kosteneinsparungen sind die Hauptvorteile, die Contact Center-Manager im Modell verteilter Contact Center-Arbeitsplätze sehen. Fast acht von zehn Managern beurteilten die Möglichkeit, aus einem größeren, qualifizierteren Pool von Kandidaten schöpfen zu können, als den größten Vorteil eines Remote Agent-Modells. Die Manager glauben, durch den Wegfall geografischer Grenzen geeignetere Kandidaten zu finden und dadurch die Mitarbeiterbindung zu erhöhen. Damit würden sie auch dem weit verbreiteten Problem der Mitarbeiterfluktuation entgegenwirken, das in einigen Contact Center-Bereichen bis zu 50 Prozent jährlich beträgt.

Um alle Vorteile auszuschöpfen, die ein Remote Agent-Modell bietet, werden Contact Center einige für das Modell typische Hindernisse überwinden müssen: Das größte hiervon ist das Fehlen der direkten Kommunikation zwischen Manager und Mitarbeiter. Tatsächlich bewerten neun von zehn Contact Center-Managern das Fehlen direkter Kommunikation als den größten Nachteil bei der Umsetzung eines Remote Agent-Modells. Auch langsame Internet-Verbindungen rangieren auf der Liste möglicher Nachteile weit oben.

Gleichwohl scheinen Contact Center den Zwiespalt zwischen qualifizierteren Mitarbeitern und einem Mangel an Kommunikation als akzeptabel anzusehen. Dies belegt die Tatsache, dass fast die Hälfte aller Contact Center zumindest einige Mitarbeiter im Home Office und an dezentralen Arbeitsplätzen beschäftigen und weitere 25 Prozent überlegen, dies zu tun.

Mehr als die Hälfte der Contact Center-Manager glaubt, dass Headsets mit Noise Cancelling-Technologien, die Hintergrundgeräusche an den verteilten Arbeitsplätzen ausblenden, wichtig für den Erfolg dezentralisierter Contact Center wären.

HINTERGRUND

Wie alle Unternehmen weltweit wollen auch Contact Center ihre Geschäfte so effizient und profitabel wie möglich gestalten. Um diese Ziele zu erreichen, ist ein zunehmender Branchentrend, Mitarbeiter dezentral – zumeist vom Home Office aus – anstatt zentral in einem Contact Center zu beschäftigen. Dies ermöglicht Contact Centern, Kosten zu reduzieren und dabei aus einem umfangreicheren Kandidaten-Pool zu schöpfen.

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.

SCHLÜSSELERGEBNISSE

1 60 Prozent der befragten Contact Center-Manager glauben, dass Remote Agents die Zukunft der Contact Center sind.

„Unsere Untersuchung belegt klar, dass Remote Agents die Zukunft der Branche sind und wir freuen uns, dass Contact Center-Manager sich uns in diesem wichtigen Trend anschließen“, sagt Brendan Read, Industry Analyst bei Frost & Sullivan. „Wenn wir in die Zukunft schauen, erwarten wir, dass sich dieser Trend rasch verbreiten wird, da Contact Center die verbesserte Mitarbeiterbindung, Effizienz und Produktivität die das Modell bietet, schnell erkennen werden. Arbeiten Mitarbeiter von zu Hause aus, ist das auch gut für die Umwelt und die Wirtschaft, da sich Kosten des Pendelns, Verkehrsintensität, Anforderungen an die Infrastruktur und durch Umweltverschmutzung verursachte Krankheiten reduzieren.“

2 Contact Center-Manager in den Vereinigten Staaten, Indien und Frankreich waren am häufigsten der Ansicht, dass Remote Agents die Zukunft in Contact Centern gehören.

Die Frage „Denken Sie, dass der Trend zu Remote Agents die Zukunft für Contact Center in Ihrer Region sein wird?“ ...

- beantworteten 72 Prozent der befragten Contact Center-Manager in den Vereinigten Staaten positiv.
- stimmten 71 Prozent der Contact Center-Manager in Indien zu.
- bejahten 60 Prozent der Manager in Frankreich.



3 Nur 38 Prozent der Contact Center-Manager in China waren der Meinung, dass Remote Agents die Zukunft im Contact Center sind.

- 28 Prozent der Contact Center-Manager in China führten „kulturelle Gründe“ an, warum ein Remote Agent-Modell in ihrer Region nicht funktionieren würde.

4 Manager von großen Contact Centern sehen in einem Remote Agent-Modell eher die Zukunft des Contact Centers als Manager von kleinen Contact Centern. Der Grund hierfür liegt wahrscheinlich in ihrer kontinuierlichen Suche, die Mitarbeiterbindung zu erhöhen und Kosten zu senken.

Die Frage „Meinen Sie, dass der Trend, Mitarbeiter an verteilten Arbeitsplätzen einzusetzen, die Zukunft von Contact Centern in Ihrer Region ist?“ ...

- beantworteten 84 Prozent der Manager großer Contact Center (mit 500 oder mehr Plätzen) positiv.
- stimmten 69 Prozent der Manager von mittleren Contact Centern (mit 100 bis 500 Plätzen) zu.
- bejahten 46 Prozent der Manager von kleinen Contact Centern (mit weniger als 100 Plätzen)

5 Fast die Hälfte aller Contact Center setzen derzeit Mitarbeiter im Home Office ein und ein erheblicher zusätzlicher Prozentsatz überlegt sich, dies demnächst umzusetzen.

- 45 Prozent der Contact Center-Manager geben an, dass sie derzeit Mitarbeiter im Home Office einsetzen.
- 25 Prozent der Manager überlegen, ob sie die Möglichkeit dezentraler Arbeitsplätze nutzen sollen.
- 29 Prozent geben an, dass sie nicht die Absicht haben, Mitarbeiter im Home Office zu beschäftigen.

6 Mit großem Abstand setzen vor allem große Contact Center Mitarbeiter im Home Office ein oder überlegen dieses Modell in der Praxis zu erproben.

- 75 Prozent der großen Contact Center beschäftigt derzeit bereits Mitarbeiter im Home Office oder erprobt dieses Modell in der Praxis.
- 39 Prozent der mittelgroßen Contact Center beschäftigen derzeit Mitarbeiter im Home Office oder überlegt dies in der Praxis zu tun.
- 18 Prozent der kleinen Contact Center beschäftigt Mitarbeiter im Home Office oder erprobt dieses Modell in der Praxis.

7 Contact Center-Manager führen unterschiedliche Vorteile für das Remote Agent-Modell an: Zu den wichtigsten gehören die Möglichkeit, aus einem größeren Pool geeigneterer Kandidaten schöpfen zu können, sowie eine verbesserte Mitarbeiterbindung.

Als die wichtigsten Vorteile eines Remote Agent-Modells nannten ...

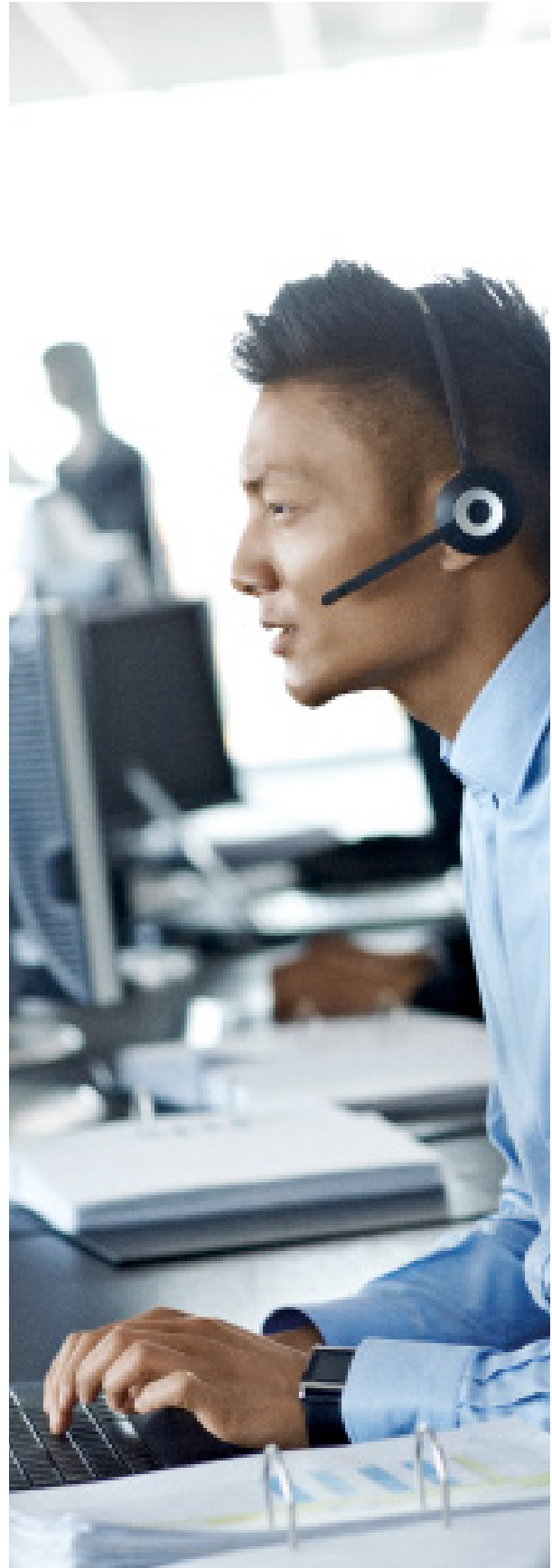
- 78 Prozent der Contact Center-Manager, dass sie dadurch aus einem größeren Kandidatenpool schöpfen können
- 76 Prozent eine verbesserte Mitarbeiterbindung
- 73 Prozent mehr Flexibilität
- 73 Prozent mehr Kosteneffizienz.

„Die Erkenntnis, dass ein Remote Agent-Modell einen qualifizierteren Kandidatenpool bietet und die Mitarbeiterbindung erhöht, bestätigt die Ergebnisse unseres früheren Business Brief ‚Wie Contact Center die Zufriedenheit von Mitarbeitern steigern und sie dauerhaft an das Unternehmen binden‘, das die Zusammenhänge zwischen gutem Klang, Mitarbeiterzufriedenheit und erhöhter Produktivität darlegte,“ so Holger Reisinger, Vicepresident Marketing, Products and Alliances bei Jabra Business. „Damals stellten wir fest, dass ein positives Arbeitsumfeld die wichtigste Voraussetzung für zufriedene Mitarbeiter und ihre Bindung im Unternehmen ist.“

8 Große Contact Center sehen im Gegensatz zu mittleren und kleineren Contact Centern in einem qualifizierten Kandidatenpool den Hauptvorteil, Remote Agents einzusetzen. Dies spiegelt wahrscheinlich die Bedeutung für große Contact Center wider, kostspielige und ineffiziente Mitarbeiterfluktuation zu vermeiden.

Auf die Frage nach den Vorteilen eines Remote Agent-Modells ...

- führten 87 Prozent der großen Contact Center den qualifizierten Kandidatenpool an
- verwiesen bei den mittleren Contact Centern 80 Prozent auf den qualifizierten Kandidatenpool
- und 72% der kleinen Contact Center gaben den qualifizierten Kandidatenpool an.





9 Contact Center-Manager nennen mehrere Nachteile, die mit einem Remote Agent-Modell verbunden sind. Der größte ist der Mangel an direkter Kommunikation zwischen Manager und Mitarbeiter.

Fragt man Contact Center-Manager nach den Hauptnachteilen eines Remote Agent-Modells, so geben ...

- 90 Prozent der Contact Center-Manager den Mangel an persönlicher Kommunikation an
- 77 Prozent sagten, dass langsame Internet-Verbindungen den Fernzugriff erschweren.
- 67 Prozent sagten, dass die Ausstattung zu langsam ausgetauscht würde
- 66 Prozent führten Schwierigkeiten an, die Ausbildung erfolgreich durchzuführen.

10 Laut Contact Center-Managern bestehen die wichtigsten Ausbildungsinhalte darin, Ausfallzeiten so gering wie möglich zu halten und leicht verständliche Anweisungen zu geben.

Auf die Frage: „Was sind die wichtigsten Punkte beim Training von internen und externen Mitarbeitern“, so antworten ...

- 85 Prozent der Contact Center-Manager, die Ausfallzeiten auf ein Minimum zu reduzieren
- 82 Prozent der Manager geben leicht verständliche Anweisungen an
- 74 Prozent führten motivierte und erfahrene Mitarbeiter ins Feld
- und 59 Prozent sagten, dass intuitive, leicht nutzbare Geräte von Vorteilen sind, um die Trainingszeiten zu reduzieren.

11 Mehr als die Hälfte der Contact Center sieht die Notwendigkeit für den Einsatz von geräuschunterdrückenden Headsets, mit denen sich Lärm an Telearbeitsplätzen reduzieren lässt.

- 56 Prozent der befragten Contact Center hält Headsets mit Noise Cancelling-Technologien für notwendig.

„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.“

12 Contact Center-Manager in den Vereinigten Staaten und Indien sehen am ehesten die Notwendigkeit für Headsets mit Noise Cancellation-Technologien.

Auf die Frage „Hält Ihr Unternehmen spezielle Headsets mit Noise Cancellation-Funktionen für Mitarbeiter im Home Office für nötig?“ bestätigen dies ...

- 79 Prozent der Contact Center-Manager in den Vereinigten Staaten
- und 67 Prozent in Indien.

ERFAHREN SIE MEHR

Unterschiedliche Arbeitsumfelder erfordern unterschiedliche Headsetlösungen. Das Headset-Portfolio von Jabra für Contact Center und Büro bietet eine große Auswahl schnurloser Kommunikationstechnologien für viele Anwendungsgebiete.

Erfahren Sie, welche Headsetlösungen von Jabra für welches Arbeitsumfeld wichtig sind. Lesen Sie nach unter www.jabra.com/de/contactcenter oder wenden Sie sich auch direkt an uns.

Online-Kontakt: info.de@jabra.com

Webseite: www.jabra.com.de

Telefon: +49 8031 26510

Adresse: Traberhofstr. 12, D-83026 Rosenheim

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 Centern und Büroumgebungen produziert Jabra schnurgebundene und schnurlose Headsets und Freisprechlösungen, die Nutzern und Unternehmen ermöglichen komfortabler, leistungsfähiger und standortunabhängig zu kommunizieren.