



Stationär oder virtuell? Hybrid!

Sowohl stationäre Betriebsmodelle als auch die 100-prozentige Virtualität zeigen deutliche Schwächen bei der Beantwortung der aktuellen Herausforderungen. Stark volatile Saison- und Tagesverläufe erschweren die Verplanung von Vollzeitkräften im stationären Modell.

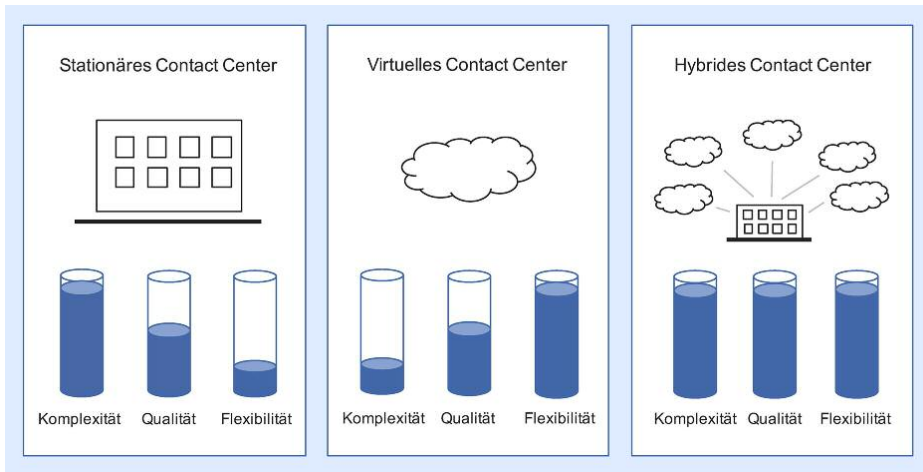
Die Folge sind hohe Anteile an Bereitzeiten oder die Notwendigkeit der Abbildung eines account- bzw. themenübergreifenden Multiskills (Blending). Bereitzeiten gehen zu Lasten der Produktivität und Wirtschaftlichkeit und ein Blending Modus kann sich negativ auf die Qualität und Performance auswirken. Da das Rekrutierungspotenzial begrenzt ist und gleichzeitig die Flexibilitätserwartungen

steigen, scheint die Virtualisierung eine mögliche Alternative zu sein. 100-prozentige Virtualität ist aber auch nicht die umfassende Antwort auf alle Fragen und Anforderungen. Bei dieser Form werden vom Rekrutierungsprozess, über die Aus- und Weiterbildung, die Produktion, die Qualitätssicherung bis hin zum Ausscheiden eines Mitarbeiters alle Prozesse virtuell über Technologien abgebildet. Ein persönlicher Face-to-Face-Kontakt beispielsweise zwischen Führungskraft und Mitarbeiter ist nicht vorgesehen. Zudem wird bei dieser Organisationsform oft mit Selbständigen gearbeitet. Die notwendige Verbindlichkeit in Sachen Qualität und Erreichbarkeit kann damit nicht gewährleistet wer-

den. Daneben ist die Vermittlung komplexer Sachverhalte nur begrenzt möglich.

Hybrides work@home – Lösungsansatz für aktuelle Herausforderungen

Ein lohnenswerter Ansatz ist ein Hybrid, also die Nutzung der Vorteile aus dem stationären und dem virtuellen Modell. Im von virtcom praktizierten Hybriden wechseln sich die Präsenzzeiten eines Mitarbeiters in der betrieblichen Arbeitsstätte (Center) und der außerbetrieblichen Arbeitsstätte (Home Office) ab (alternierende Telearbeit). Die Wissensvermittlung zu komplexen Produkten und Prozessen findet zunächst im Center der virtcom statt und wird mittels Blended Learning-Module regelmäßig aufgefrischt und erweitert. Dazu kommen Präsenzzeiten für Qualitätssicherung, Führung und Administration im Center, sodass die Mitarbeit im Home Office bis zu 2/3 der



Die alternierende Telearbeit (Hybrid) ist gegenüber den anderen Betriebsformen nachweislich im Vorteil.

Jahresarbeitszeit betragen wird. Die Vorteile einer sozialversicherungspflichtigen Anstellung im Vergleich zur Zusammenarbeit mit Selbständigen im Rahmen von work@home überwiegen. Ballungsgebiete verfügen im Vergleich zu ländlichen Gebieten bereits heute über ausreichende Mitarbeiterpotenziale und über die notwendige Infrastruktur (ÖPNV, Internetverfügbarkeit, etc.), um hybride Modelle umsetzen zu können. Damit ist man gegenüber seinen internen oder externen Auftraggebern hinsichtlich Erreichbarkeit, Service Level und Qualität maximal verlässlich. Die alternierende Telearbeit (Hybrid) ist somit im Bezug auf die Flexibilität und im Bezug auf die geforderten Verbindlichkeiten gegenüber den anderen Betriebsformen nachweislich im Vorteil (siehe Grafik).

Die operativen Erfahrungen in der virtcom zeigen neben den weiteren Vorteilen wie Zugang zu neuen Rekrutierungsmärkten, Einsatz von Spezialskills (z.B. seltene Sprachen, Fachwissen, Berufsausbildungen), Mitarbeiterzufriedenheit und nachhaltige Qualität besonders ergebniswirksame Effekte. Dazu gehören je nach Ausgangslage und Ausprägung des Virtualisierungsgrades

- die Steigerung der Produktivität um bis zu 15 Prozent
- die Senkung der Krankenquote um bis zu 20 Prozent
- die Senkung der Fluktuation um bis zu 50 Prozent
- die Steigerung der Cross- & Upsell-Quote um bis zu 5 Prozent

- die Senkung der Infrastrukturkosten um bis zu 60 Prozent
- die Reduzierung der Mitarbeiter-Leerkapazität um bis zu 30 Prozent sowie
- die kurzfristige Bereitstellung von bis zu 40 Prozent zusätzlicher Ressourcen.

Zwingende Voraussetzung für die Einführung von work@home ist eine organisatorische, prozessuale und technologische Virtualisierungskompetenz des Unternehmens. Die Support- und Serviceprozesse werden aus der Zentrale bedient, also Prozesse wie Qualitätssicherung mittels Monitoring und Training, die Planung und die Steuerung, das Controlling, die Rekrutierung und die Personaladministration.

Die dafür notwendigen Technologien sind unter anderem:

- Secure Desktop Technologie
- Distance Learning Module
- Flexible Scheduling Platform
- Communication & Collaboration Tools
- Web-based Performance Management

Datenschutz und work@home

Trotz oder gerade wegen der aktuellen Diskussion über die Sicherheit der Datenübertragungswege, in deren Rahmen ganz neue Sicherheitslösungen bis zur Marktreife entwickelt und alle Beteiligten nochmal für das Thema sensibilisiert wurden, ist das Spannungsfeld zwischen Telearbeit und Datenschutz mit moderaten Mitteln auflösbar. Ein ganzheitliches Konzept für Datensicherheit

mit den Dimensionen Organisation, Prozesse, Technologie und Mitarbeiter steht vor jedem Rollout von work@home. Damit ist die Auftragsdatenverarbeitung an Telearbeitsplätzen auch ohne datenschutzrechtliche Bedenken umsetzbar. virtcom hat verschiedene Unternehmen bei der Einführung work@home begleitet oder im Rahmen der eigenen Beauftragung von der Umsetzbarkeit datenschutzrechtlicher Anforderungen überzeugt.

Fazit:

Die aktuellen Herausforderungen im Kundenservice sind so vielschichtig und anspruchsvoll wie noch nie. work@home als Hybrid ist nachweislich ein wirkungsvoller Lösungsansatz. Bei der Einführung in die eigene Organisation oder die Nutzung virtueller Business Partner lohnt es sich auf Spezialisten zu setzen. Die persönlichen Kompetenzen und die operative Nähe des Managements sind dafür ein guter Indikator.

Jens Mühlberg

Über Virtcom

virtcom GmbH

Schumannstraße 17
10117 Berlin
T: +40 (0)30 577 048 990
E-Mail: contact@virtcom.de · Web: www.virtcom.de



virtcom ist ein multimedialer Dienstleister für Customer Service. Die Vorteile von virtcom liegen in der granularen Skalierbarkeit zur 100-prozentigen Abdeckung volatilen Kontaktvolumens, einer ausgezeichneten Qualität und in der Erschließung neuer Rekrutierungsmärkte. Anders als am Markt etablierte virtuelle Call Center setzt virtcom auf eine sozialversicherungspflichtige Mitarbeit der Kundenberater in Ballungsgebieten. Neben einer hybriden operativen Struktur des eigenen Contact Centers berät virtcom erfolgreich andere Unternehmen bei der Einführung von work@home. Dabei geht die Beratungskompetenz vom Readiness Check, über die Auditierung interner und externer Organisationen, die Organisations- und Prozessberatung (Einführung und Optimierung work@home) bis hin zur Technologie-Evaluierung.



Kontakt:
Jens Mühlberg,
Geschäftsführer

E-Mail: jens.muehlberg@virtcom.de
Tel.: +49 151 123 38 540