

WORK@HOME: UNGENUTZTES POTENZIAL

work@home ist seit drei Jahren in aller Munde. Jedoch ist der Umsetzungsgrad in Deutschland noch eher gering. Jens Mühlberg, Geschäftsführer der virtcom GmbH, geht den Ursachen auf den Grund und nennt die Vorteile einer erfolgreichen Einführung vom hybriden work@home im Kundenservice.

TeleTalk: Wie beurteilen Sie die Umsetzung von work@home in Deutschland?

Jens Mühlberg: Im Gegensatz zur medialen Präsenz des Themas ist man in Deutschland noch weit von einem etablierten Modell entfernt. work@home steht zwar auf der Agenda, aber eine nachhaltige Umsetzung findet kaum statt. Eher werden kleinere Piloten genutzt, um sich dem Thema zu nähern. Leider mit mäßigem Erfolg.



„work@home ist eine wirkungsvolle Ergänzung stationärer Contact Center“

Was sind die Ursachen für diesen Entwicklungsstand?

Zunächst einmal stehen die typischen Vorbehalte im Raum. Dazu gehören etwa die Datensicherheit, die Zuverlässigkeit und Motivation der Telearbeiter sowie die Frage nach der Transparenz über die erbrachte Arbeitsleistung. Neue Anforderungen, wie die zunehmende Komplexität in den Prozessen der Führung, der Wissensvermittlung und Qualitätssicherung kommen hinzu. Außerdem scheitern Projekte oft schon bei der Suche nach einer geeigneten und ganzheitlichen ITK-Lösung.

Warum sollten Unternehmen Ihrer Meinung nach work@home trotzdem in den Kundenservice integrieren?

In der Regel lassen sich alle mir bekannten Vorbehalte leicht ausräumen. Einer erfolgreichen Implementierung steht dann nichts mehr im Weg. Aus der eigenen operativen Umsetzung im Kundenservice sind mir die Vorteile eines hybriden Modells (alternierend) bestens bekannt. Schlüssel für die erfolgreiche Einführung ist zunächst ein professionelles Projektmanagement. work@home mal so nebenbei umzusetzen, ist von Beginn an zum Scheitern verurteilt. Bereits im Rahmen einer strukturierten Pilotierung werden die Vorteile wie eine höhere Produktivität, die Steigerung der Cross- & Upsell-Quoten, die zunehmende Qualität sowie die geringen Krankenquoten messbar. Später kommen dann die positiven Hebel im Bereich der Rekrutierung, der Betriebszugehörigkeit und der geringeren Infrastrukturkosten hinzu.

Ist work@home also ein Allheilmittel für alle operativen Herausforderungen im Contact Center?

Aufgrund der oben genannten Vorteile ist work@home eine wirkungsvolle Ergänzung klassischer Contact Center-Strukturen. Besonders nachhaltig wirkt das Modell in stark volatilen Kanälen mit kurzen Reaktionszeiten, wie beispielsweise Call, Chat und Social Media. Ich denke hier auch an das Peak-Management sowie die Nutzung in den volumenschwachen Randzeiten, etwa in der Nacht, an Feiertagen und am Wochenende. Zudem wirkt sich work@home positiv auf die Entwicklung unserer Gesellschaft aus.

Was meinen Sie damit genau?

work@home steht insbesondere auch für die Vereinbarkeit von Familie und Beruf, die Inklusion von Menschen mit Handicap, die Reduzierung des CO₂-Ausstoßes durch den Wegfall des täglichen Pendelns zum und vom Arbeitsplatz sowie die Einbindung von Menschen mit besonderen Herausforderungen (beispielsweise die Pflege von Angehörigen und die Kinderziehung) an das Arbeitsleben. Man kann beobachten, dass Menschen, die so in das Arbeitsleben eingegliedert werden, mit einer hohen Motivation und hohem Engagement ihre Arbeit bewältigen. Was wiederum gut für das Unternehmen ist.

Über virtcom

virtcom GmbH

Schumannstr. 17
D - 10117 Berlin
Telefon: +49 [0] 30 577 048 990
E-Mail: contact@virtcom.de
Web: www.virtcom.de



competence in
virtual based working

Jens Mühlberg ist Founder und Managing Partner der virtcom (virtcom.de). Die virtcom, als Spezialist für work@home im Kundenservice, steht mit Consulting, Managed Services, Customer Service für ein ganzheitliches Angebot zur Umsetzung von work@home. Jens Mühlberg verantwortete konzeptionell und operativ als Geschäftsführer das erste große virtuelle Contact Center mit hybridem Organisationsmodell (alternierende Telearbeit) in Deutschland.

Ihr Ansprechpartner:

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

CCW in Halle 3, Stand B2