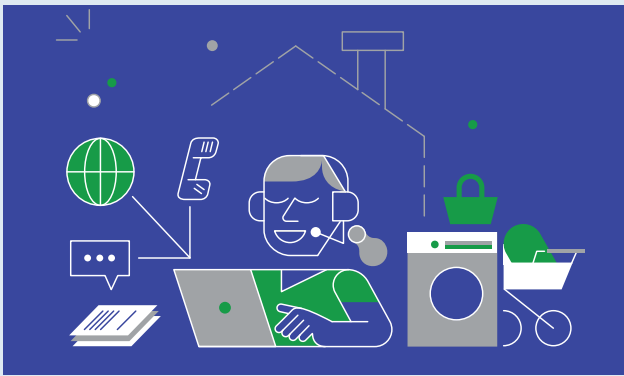


JANA ORGANISIERT HOME-OFFICES

Wir haben die Geschichte von Jana schon in den *TeleTalk* Ausgaben zwei, acht, zehn und elf dieses Jahres verfolgt. Sie war unglücklich als Agentin in einem traditionellen Call Center und ist deshalb in ein Customer Value Contact Center gewechselt. So wurde sie zu einer erfolgreichen Managerin.



freundlich, sondern auch mitarbeiterfreundlich ist. Die Chefs wissen genau, dass ihre Mitarbeiter ihr wichtigstes Kapital sind, und schätzen die geringe Fluktuation. Da Julia weiterhin an der täglichen Routine teilnehmen will, wurde das möglich gemacht. Jana, ihre Managerin, hat sie dabei natürlich gerne unterstützt.

Die Herausforderung, vor der Jana steht, ist folgende: Wie kann sie ihre Agent-Kollegen besser motivieren?

Durch finanzielle Anreize natürlich: Im Customer Value Contact Center wird nach Leistung bezahlt. Aber was, wenn sich die Lebensumstände ändern, wenn jemand keine normalen Schichten mehr arbeiten kann?

Vor einiger Zeit hat Julia, eine von Janas besten Agents, bei einer Konferenz den IT Consultant Felix kennengelernt und jetzt sind sie ein Paar. Da Julia eine erfolgreiche Angestellte ist, konnten sie sich ein kleines, gemütliches Haus leisten. Und jetzt haben sie ein Kind bekommen. Wir gratulieren!

Kind oder Karriere?

Aber Julia steht nun vor einer schwierigen Entscheidung: Sie will ihre Karriere nicht aufgeben, und trotzdem mit dem Baby zuhause bleiben. Gibt es vielleicht eine Möglichkeit, beides zu verbinden? Glück für sie, dass ihr Contact Center nicht nur kunden-

Die Software der Firma erlaubte es Julia ein Home-Office einzurichten, das genauso bequem und sicher ist wie der Arbeitsplatz im Büro. Es gab dabei keinerlei technische Hindernisse: Eine stabile Internetverbindung und ein Computer mit großem Bildschirm genügen. Allerdings konnte Julia keinen regulären Acht-Stunden-Tag mehr arbeiten. Ihr Partner Felix arbeitet auch von zuhause aus und sie teilen sich die Verantwortung, aber ein Baby aufzuziehen ist ein harter Job! Julia muss flexibel sein in ihrer Planung. Und sie muss ihre Arbeitsstunden manchmal kurzfristig ändern.

Flexibel mit Home-Office-Lösung

Jana hat ihr dafür eine Lösung angeboten. Vor einem halben Jahr ist ihr Contact Center auf das Noda Workforce Management System umgestiegen. Jetzt kann Julia ihre eigenen Arbeitsstunden festlegen, je nachdem, wie ihr Tagesplan aussieht. Noda WFM hat auch eine mobile App. Manchmal sieht Julia, dass ihre kleine Mia unruhig wird, wahrscheinlich fühlt sie sich nicht wohl. Welche Arbeit kann man da noch tun? Julia informiert dann das

System, der Arbeitsplan wird angepasst, ein Ersatz eingeteilt und der Manager informiert. Das kann von überall aus stattfinden, egal wo Julia gerade ist – beim Spazierengehen, bei Freunden oder auf dem Spielplatz. Manchmal tauscht Julia ihre Schicht auch einfach mit Kollegen, weil sie eine Auszeit braucht.

Vor kurzem entdeckte Julia allerdings in unliebsamen Hintergrundgeräuschen – etwa wenn ein Hund bellt oder ein Kind schreit, eine neue Herausforderung ihrer Heimarbeit. Deshalb arbeitet Julia jetzt lieber mit digitalen Channels und überlässt die Voice Communication ihren Kollegen im Büro. Mit Vergnügen chattet sie mit Besuchern der Website, kommuniziert über Facebook Messenger, liest und schreibt E-Mails und bedient andere Channels – bis zu sechs Dialoge gleichzeitig. Und die Manager schätzen ihre Skills, ihre respektvolle und professionelle Kommunikation mit einem humorvollen Touch. Ihnen ist klar, dass Julias guter Schreibstil einen positiven Impact auf das Image des gesamten Unternehmens hat. Das heißt, Julia legt bei der digitalen Kommunikation hohe Professionalität an den Tag, sie ist Vorbild für neue Mitarbeiter – und all das von Zuhause aus, neben der Betreuung des Babys! Sie hat das Contact Center nicht verlassen, hat sogar ihr Einkommen und ihren Lebensstil verbessert – ohne das, was ihr wirklich wichtig ist, zu opfern: die Zeit mit Mia.

Über SoftBCom

SoftBCom Berlin GmbH

Schiffbauerdamm 19, 10117 Berlin

Tel.: 030 / 51302118

www.softbcom.de/noda



Kernprodukt: Noda Contact Center

Branche: Contact Center und integrierte Kommunikation

Direktor: Vladimir K. Dudchenko



Ihr Ansprechpartner:

Tim Brendel, CSO

Tel.: 030/467268240

tbrendel@softbcom.com