



## SYKESHome: Business Continuity und Disaster Recovery für Callcenter

Sind Sie auf das Unerwartete vorbereitet?

Sind Sie als Entscheider im Unternehmen, Callcenter-Manager, IT-Manager oder Head of Operations auch auf das Unerwartete vorbereitet? Die meisten Unternehmen verfügen über einen Business-Continuity-/Disaster-Recovery-Plan (BCDR-Plan), doch wird er ihren Anforderungen auch gerecht, wenn das Unerwartete eintritt? Kann Ihre Back-up-Einrichtung das Anrufvolumen bewältigen, das mit Notfallsituationen einhergeht? Haben Sie anderweitig genügend Agenten zur Verfügung, wenn eines oder mehrere Ihrer Zentren ausfallen? Die Partnerschaft mit einem Virtual-Office-Dienstleister mit Homeoffice-Modell kann dazu beitragen, die Auswirkungen eines unvorhergesehenen Ereignisses auf Ihr Unternehmen und Ihre Kunden zu minimieren oder sogar ganz zu beseitigen. Erfahren Sie mehr darüber, wie eine Virtual-Office-/Homeoffice-Lösung Sie schützen kann.

### EINLEITUNG

- Die Anzahl und Intensität von extremen Klimaereignissen werden auch in Deutschland weiter zunehmen; dies führt zu erheblichen volkswirtschaftlichen Schäden<sup>1</sup>
- Grippewellen und andere Pandemien, insbesondere die Corona-Pandemie im Jahr 2020, führten auf der ganzen Welt zur Schließung von Unternehmen
- Aufgrund der Grippe gehen Millionen Arbeitstage verloren, wodurch sich die Kosten der Krankheitstage und Produktivitätsverluste jährlich auf etwa 7 Milliarden Euro summieren
- Von massiven Angriffen auf die Netzwerksicherheit sind Millionen von Kunden betroffen. Jedes Jahr werden neue Höchststände verzeichnet<sup>2</sup>

Mit der alltäglichen Komplexität der Führung eines erfolgreichen Unternehmens fertigzuwerden, lässt oft wenig Zeit für die Vorbereitung auf Ereignisse, die vielleicht nie eintreten. Bei einer Umfrage der Society for Human Resource Management zur Katastrophenvorsorge gaben nur 33 Prozent der befragten Unternehmen an, auf einen Notfall gut oder sehr gut vorbereitet zu sein<sup>3</sup>. Ereignisse, die potenziell zur Unterbrechung des Geschäftsbetriebs führen können, nehmen jedoch zu und Business-Continuity-/Disaster-Recovery-Pläne gewinnen an Dringlichkeit.

Von Naturkatastrophen und von Menschen verursachten Ereignissen über geopolitische Risiken bis hin zu Sicherheitsverstößen: Dass Ihr Unternehmen in der näheren oder fernerer Zukunft von einem unerwarteten Ereignis betroffen sein wird, ist durchaus wahrscheinlich. Ob sich dies auch auf Ihre Kunden auswirkt, hängt davon ab, wie gut Sie vorbereitet sind.



## KATASTROPHENARTEN

---

Die Vermeidung von Serviceunterbrechungen aufgrund eines einmaligen Ereignisses oder sich wiederholender saisonaler Einflüsse ist im heutigen, hochkompetitiven und rund um die Uhr tätigen Geschäftsumfeld von zentraler Wichtigkeit. Business-Continuity- und Disaster-Recovery-Pläne müssen ein weites Spektrum möglicher Unglücksfälle berücksichtigen, darunter Naturkatastrophen, von Menschen verursachte Ereignisse, geopolitische Risiken und gesundheitsbezogene oder saisonale Ereignisse. Tatsächlich sind extreme Wetterverhältnisse und Stromausfälle regelmäßig die Hauptursache für die Umsetzung von BCDR-Plänen<sup>4</sup>.



## VOM UNTERNEHMEN VERURSACHTE SITUATIONEN

---

Nicht alle katastrophenbezogenen Ereignisse werden durch äußere Einflüsse verursacht. Manchmal kann ein Mangel an Kommunikation zwischen internen Abteilungen zu einem unvorhergesehenen Anrufvolumen führen. Nehmen Sie zum Beispiel ein großes Technologieunternehmen, das kurz vor Weihnachten ein neues Produkt auf den Markt bringt. Die Telefonleitungen werden während der Feiertage mit Anrufen zu Installation, Resets oder Fragen zur Funktionsweise geflutet. Während das Unternehmen möglicherweise mehr Produkte verkauft als vorhergesagt, führt mangelnde Planung auf der Serviceseite zu frustrierten Kunden und schlechter Publicity.

Von den Unternehmen selbst geschaffene Überlastungen treten auch auf, wenn Sonderpromotionen und spezielle Werbekampagnen eine Flut von eingehenden Anrufen auslösen und Kunden nicht durchkommen oder für längere Zeit in der Warteschleife hängen.



## SIND SIE VORBEREITET?

---

Herkömmliche Disaster-Recovery-Pläne waren nur auf die Schaffung von Redundanz ausgerichtet. Die meisten Unternehmen, die Callcenter ganz oder teilweise als Lösung für den Kundenkontakt einsetzen, haben ihre BCDR-Pläne auf der Grundlage von einer von drei Optionen erstellt:

- **Zweite, unternehmenseigene Einrichtung:**
  - Ein zweites einsatzbereites Callcenter mit redundanter Hardware
  - Einrichtung bleibt bis zum Ereignisfall ungenutzt
  - Äußerst kostspielig

- **Back-up-Einrichtung von Drittanbietern:**
  - Vertrag mit Drittanbieter über Nutzung dessen Back-up-Callcenters
  - Vollständige Einrichtungen und Ausrüstung innerhalb weniger Stunden aktivierbar
  - Im Falle einer flächendeckenden Katastrophe kommt es vor, dass die Einrichtung bereits von einem anderen Kunden besetzt ist und/oder nicht alle Vertragspartner gleichzeitig bedient werden können
- **Failover-Einrichtung:**
  - Die meist gewählte Option
  - „Failover“ oder Weiterleitung von Anrufen an eine oder mehrere andere Einrichtungen, die dem Unternehmen gehören oder von ihm verwaltet werden
  - Die Einrichtungen verfügen möglicherweise nicht über die Kapazität, die Ausstattung oder die geschulten Mitarbeiter, um das erhöhte Anrufvolumen zu bewältigen

Da die meisten Unternehmen den Einsatz dieser Ressourcen nur „für den Notfall“ planen, werden mehrere wichtige Faktoren gerne übersehen:

- **Der menschliche Faktor:** Im Falle eines Sturms oder einer regionalen Katastrophe können die Mitarbeiter möglicherweise nicht zu einem Ausweichstandort oder einer Zweiteinrichtung gelangen. Es wurde festgestellt, dass bei Überschwemmungen oder Sturmschäden nicht nur das Callcenter selbst, sondern auch Mitarbeiter betroffen sind, die in einem Umkreis von 50 Kilometern wohnen. In einer Zeit, in der die größte Sorge der Sicherheit Ihrer Mitarbeiter und der ihrer Familien gelten sollte, kann die Fahrt zu einem Ausweichstandort durchaus problematisch sein. Einige Unternehmen glauben, dass sich das Problem mit der „Katastrophe“ dadurch lösen lässt, dass sie die Mitarbeiter mit einem Laptop und einem Telefon nach Hause schicken. Es gibt jedoch keine Garantie dafür, dass die Mitarbeiter über die Grundausstattung für einen Heimarbeitsplatz verfügen oder in der Lage sind, für angemessene Sicherheit, Datenschutz und Konnektivität zu sorgen.
- **Der Entfernungsfaktor:** Die vorhandenen Mitarbeiter zur Auffangeinrichtung eines Drittanbieters zu bringen, könnte mit einigem Zeitaufwand verbunden sein und teure Last-Minute-Flugtickets oder andere Transportkosten bedingen. Ist es überhaupt praktikabel, genügend Mitarbeiter in die Back-up-Einrichtung umziehen zu lassen? Auch wenn sich Unternehmen gegen diese Eventualität versichern können, scheuen viele eine hohe Ausgabe für einen solchen Fall der Fälle und suchen nach einer kosteneffizienteren Lösung.
- **Der Kapazitätsfaktor:** Ein Failover zu einer anderen unternehmenseigenen Einrichtung ist für gewöhnlich die beste Option. Allerdings kann die Weiterleitung von Anrufen an eine Einrichtung, die bereits ihr volles Volumen bearbeitet, eigene Gefahren bergen.

Betrachten wir dieses Szenario:

- ⊙ Sie haben drei Standorte, jeweils mit 100 Vollzeitmitarbeitern besetzt
- ⊙ Jeder Standort ist gewöhnlich zu 80 Prozent ausgelastet, d. h. zu jedem gegebenen Zeitpunkt arbeiten 240 der verfügbaren 300 Agenten
- ⊙ Nun fällt ein Standort aus
- ⊙ Die Anrufe, die normalerweise von den 240 Agenten im nun geschlossenen Callcenter bearbeitet werden, müssen an die beiden anderen verteilt werden
- ⊙ Die beiden in Betrieb befindlichen Standorte haben nur eine zusätzliche Kapazität von zusammen 40 Vollzeitmitarbeitern (20 pro Callcenter)

Was geschieht mit dem verbleibenden Anrufvolumen? Selbst wenn Sie für die bestehenden Einrichtungen zusätzliches Personal bekommen können, sind Sie immer noch aufgrund der Anzahl der verfügbaren Plätze und der Ausstattung eingeschränkt.

- **Der Kostenfaktor:** Ohne sorgfältige Planung können sich die Kosten schnell summieren.

Zu unvorhergesehenen Ausgaben gehören:

- ⊙ Überstundenzuschläge für Agenten, die länger arbeiten, um das höhere Volumen zu bewältigen
- ⊙ Reise- und Lebenshaltungskosten für Mitarbeiter, die an andere Einrichtungen entsandt werden
- ⊙ Kosten für Personal und Technologie, um zu gewährleisten, dass der Failover-Standort effizient arbeitet
- ⊙ Negative Konsequenzen, die mit längeren Wartezeiten, abgebrochenen Anrufen usw. verbunden sind

## KATASTROPHENFOLGEN

Wenn ein Callcenter schließt, und sei es auch nur für kurze Zeit, brauchen die Kunden immer noch Hilfe. Anrufer, die sich des Notfalls nicht bewusst sind, werden frustriert sein, wenn sie mit Besetztzeichen oder langen Wartezeiten konfrontiert werden. Unabhängig von den Gründen können Serviceunterbrechungen verheerende Auswirkungen auf Ihren Kundenstamm und die langfristige Vitalität Ihres Unternehmens haben. Hier sind einige der unbeabsichtigten Folgen, wenn man schlecht auf eine Katastrophe vorbereitet ist. Zu den unerwünschten Folgen einer schlechten Vorbereitung auf den Notfall gehören:

- **Verminderte Kundenzufriedenheit:** Längere Wartezeiten, hohe Abbruchraten und weniger Vorgänge, die gleich beim ersten Anruf abgeschlossen werden, können allesamt zu einer schlechten Kundenerfahrung führen. Einem Bericht von Genesys zufolge haben 71 Prozent der Verbraucher die Beziehung zu einem Unternehmen aufgrund von schlechtem Kundenservice beendet, 61 Prozent wechselten schließlich zu einem Konkurrenten und 39 Prozent gingen verloren oder haben ganz aufgegeben und sich entschieden, bei niemandem zu kaufen<sup>5</sup>.

- **Beschädigte Marke/beschädigter Ruf:** Kunden verlassen sich darauf, dass Sie zur Verfügung stehen, wenn sie Sie brauchen. Wenn ihre Bedürfnisse nicht sofort erfüllt werden, scheuen sich Verbraucher nicht, ihre Unzufriedenheit in öffentlichen Foren kundzutun. Als allgemeine Faustregel gilt, dass auf jeden Kunden, der sich beschwert, mindestens 25 Kunden kommen, die das nicht tun. Zusätzlich wird jeder unzufriedene Kunde acht bis 16 anderen Kunden davon erzählen. Mit dem Aufstieg der sozialen Medien können diese Zahlen innerhalb weniger Tage in die Tausende, wenn nicht sogar Millionen gehen. Dementsprechend kann schlechter Kundenservice den Ruf und die Marke Ihres Unternehmens auf eine Art und Weise beschädigen, die nicht so leicht rückgängig zu machen ist.



## ES GIBT EINE LÖSUNG

---

Zum Glück sind diese Probleme vermeidbar. Unternehmen, die mit Homeoffice-Partnern zusammenarbeiten, können Anruflasten schnell auf erfahrene Agenten im ganzen Bundesgebiet umverteilen und den Kunden unabhängig von der Situation einen ununterbrochenen Service bieten. Virtuelle Contact Center im Homeoffice-Modell bieten eine bewährte, skalierbare Lösung on demand, die Ihre BCDR-Anforderungen erfüllen kann, ohne Ressourcen zu belasten. Der Plan für das Unerwartete ist fest in das Geschäftsmodell integriert:

- **Begrenzte Auswirkung regionaler Ereignisse durch räumliche Verteilung der Mitarbeiter:** Durch den Einsatz einer über das ganze Land verteilten Gruppe von Agenten werden die Auswirkungen einer Unterbrechung im Falle von Naturereignissen oder anderen regionalen Problemen drastisch minimiert. Mit anderen Worten: Die Mitarbeiter in einem von einem Wetterereignis betroffenen Gebiet machen nur einen sehr kleinen Prozentsatz der insgesamt verfügbaren Arbeitskräfte aus. Das bedeutet, dass die Unternehmen, anstatt die Mehrzahl der Anrufe umzuleiten, nur kleine Anpassungen vornehmen müssen (ähnlich dem Aufwand, der üblicherweise für alltägliche Probleme wie platte Reifen oder kranke Kinder einzuplanen ist). Diese Änderungen können in Echtzeit oder innerhalb von Minuten erfolgen, wodurch die Auswirkungen auf das Unternehmen erheblich minimiert werden.
- **Größere Flexibilität bei der Stellenbesetzung:** Virtuelle Dienstleistungsanbieter im Homeoffice-Modell nutzen eine Mischung aus Voll- und Teilzeitmitarbeitern, um eine größere Flexibilität zu bieten und die Möglichkeit zu haben, die Stellenbesetzung nach Bedarf anzupassen. In einer ausgeklügelten Personaleinsatzplanung können geschulte Agenten, die nicht eingeplant sind, freiwillig zusätzliche Anrufe oder verlängerte Schichten übernehmen. Im Bedarfsfall können sich die Manager an diese „Bereitschaftsagenten“ wenden, damit sie sich für die Annahme von Anrufen anmelden. Die Anzahl der verfügbaren Mitarbeiter kann bei einem unerwarteten Anrufvolumen entsprechend hochgefahren werden.
- **Geschultes, sachkundiges Personal sorgt für größere Markenkontinuität:** Mitarbeiter in virtuellen Callcentern werden von sachkundigen Moderatoren unter Einsatz der neuesten E-Learning-Methoden und -Technologien eingehend geschult. Dabei handelt es sich nicht um „Aushilfen“ oder „Lückenfüller“, sondern um geschultes und im Umgang mit kunden- oder

programmspezifischen Anrufen erfahrenes Personal. Dies gewährleistet einen nahtlosen Informations- und Kulturtransfer, sodass hohe Qualitätsstandards eingehalten werden.

- **Nahtlose Integration:** Dank der Fähigkeit, die Anzahl der verfügbaren Mitarbeiter in Notsituationen hochzufahren, können Kapazitätsüberschreitungen und zusätzliche Anrufe effizient und effektiv bearbeitet werden. Tatsächlich haben viele Kunden festgestellt, dass die Anrufer diese Vorgehensweise gar nicht bemerkten.



## Fallbeispiele

---

SYKESHome bietet bewährte, praxistaugliche Lösungen für Business Continuity und Disaster Recovery. Hier sind einige Beispiele für die Leistungsfähigkeit der Lösung von SYKESHome:

- Bei einem bekannten großen Technologieunternehmen kam es wegen eines fehlerhaften Servers zu einem Systemausfall, sodass die Benutzer nicht mehr auf ihre Konten zugreifen konnten. Um 5:00 Uhr morgens rief das Unternehmen SYKESHome an und bat um Unterstützung bei der Bewältigung des zusätzlichen Anrufaufkommens (das in bestimmten Zeitabschnitten 50 bis 100 Prozent über dem bestehenden Volumen lag). Innerhalb einer Stunde wurde das Personal aufgestockt, um das zusätzliche Volumen zu bewältigen, ohne dass die Anrufer von alledem etwas mitbekamen.
- Brände zwangen einen Finanzdienstleister, sein Callcenter zu evakuieren. SYKESHome wurde darum gebeten, die Lücke zu schließen. Die Agenten von SYKESHome kümmerten sich um das zusätzliche Anrufvolumen und leisteten von Freitagnachmittag bis Sonntagabend 113 zusätzliche Stunden. Am Montagmorgen war das Callcenter wieder einsatzbereit – ganz so, als sei nichts geschehen.
- Ein Kunde aus dem öffentlichen Dienst rechnete mit der Notwendigkeit von 190 zusätzlichen Mitarbeitern, um seinen saisonalen Bedarf zu decken. SYKESHome war problemlos in der Lage, zusätzliches Personal auszuwählen, einzustellen und zu schulen. Innerhalb von drei Monaten bearbeiteten die Agenten fast doppelt so viele Anrufe und Chats wie üblich.
- Das physische Callcenter in Ägypten, das von einem der größten Kunden von SYKESHome genutzt wird, wurde während politischer Unruhen geschlossen. Gleichzeitig war das Callcenter in Oregon aufgrund eines Grippeausbruchs stark unterbesetzt. Selbiges galt für das Zentrum auf den Philippinen, wo schwere Stürme und Überschwemmungen die Belegschaft einschränkten. SYKESHome konnte das Personal aufstocken, die Lücken füllen und das höhere Anrufaufkommen bewältigen.
- Eine große internationale Einzelhandelskette erlebte einen Stromausfall in einem ihrer physischen Callcenter. Das Unternehmen benötigte zusätzliche Mitarbeiter, um das übermäßige Anrufvolumen zu bewältigen. SYKESHome passte die Personalbesetzung schnell an diesen Bedarf an. Vier Stunden später rief der Kunde erneut an: Ein weiterer Standort war ausgefallen. Der Kunde genehmigte Überstunden und fragte, ob SYKESHome das Anrufaufkommen dieses Standorts bewältigen könne. Eine Minute nach der ersten Anfrage baten wir Freiwillige darum,

sich frühzeitig einzuwählen oder über das Ende ihrer Schicht hinaus zu bleiben. Innerhalb von 10 Minuten waren weitere Mitarbeiter verfügbar. Dadurch konnte die Abbruchrate, die der Kunde aufgrund des Systemausfalls sonst erlitten hätte, auf ein Minimum reduziert werden.

- Auf der Grundlage von Personalprognosen prognostizierte ein Kunde ein zusätzliches Anrufaufkommen zum Schulanfang. Er fragte an, ob SYKESHome die Schichtzeiten verlängern könne. Innerhalb von zwei Minuten nach der Anfrage wurde zusätzliches Personal für die Bewältigung des höheren Anrufvolumens für zwei Wochen bereitgestellt.



## SO UNTERSTÜTZT SIE DAS VIRTUELLE SYKESHOME-MODELL

---

Seien Sie auf das Unerwartete vorbereitet. Überprüfen Sie gegebenenfalls Ihren Business-Continuity- und Disaster-Recovery-Plan. Kann er sicherstellen, dass Ihre Kunden auch bei einem unvorhergesehenen Ereignis weiterhin hochwertigen Kundenservice erhalten? Falls nicht, ist es an der Zeit, zu überlegen, wie eine virtuelle Lösung im Homeoffice-Modell sowohl Ihnen als auch Ihren Kunden Schutz bieten kann, egal was passiert. SYKESHome bietet erstklassige Ressourcen für Alltags- und Notfall-/Katastrophensituationen.

Aus technologischer Sicht bietet SYKESHome über ein Cloud-basiertes System einfachen Zugriff, bewährte Sicherheit, Compliance und Skalierbarkeit. Die Geschäftsvorgänge unterliegen einem beständigen Monitoring durch erfahrene IT-Fachleute und werden komplett in die Cloud verlagert, Tag für Tag, nicht nur als Option für Notfallsituationen.

Was die Menschen angeht, ermöglichen es die räumliche Verteilung der Arbeitskräfte und die flexiblen Planungsmöglichkeiten von SYKESHome, in jeder Notfallsituation eine angemessene Personalbesetzung zu gewährleisten. Die meisten Mitarbeiter, die vom Homeoffice aus arbeiten, können problemlos erhöhte Arbeitszeiten bewältigen, oft mit extrem kurzen Vorlaufzeiten. Den Kunden stehen für die Entgegennahme von Anrufen geschulte, sachkundige und engagierte Profis zur Verfügung, was zur Wahrung der Markenintegrität beiträgt und eine starke Kundenbindung schafft. Die Agenten von SYKESHome ergänzen die Unternehmen, für die sie arbeiten, perfekt – in jeder Situation.

## QUELLENANGABEN

---

- 1 [https://www.diw.de/de/diw\\_01.c.60435.de/klimawandel\\_in\\_deutschland\\_kosten\\_in\\_milliardenhoehe\\_treffen\\_alle\\_wirtschaftsbereiche.html&language=de](https://www.diw.de/de/diw_01.c.60435.de/klimawandel_in_deutschland_kosten_in_milliardenhoehe_treffen_alle_wirtschaftsbereiche.html&language=de)
- 2 <https://www.techrepublic.com/article/2017-was-worst-year-ever-in-data-breaches-and-cyberattacksthanks-to-ransomware/>
- 3 <https://www.shrm.org/about-shrm/press-room/press-releases/pages/disasterpreparednesspoll.aspx>
- 4 [http://www.intellesecure.com/bcp\\_dr.php](http://www.intellesecure.com/bcp_dr.php)
- 5 <https://www.mediapost.com/publications/article/122502/poor-customer-service-costs-companies-83billion.html>

## ÜBER SYKES

Sykes Enterprises, Incorporated ist ein führender Multi-Channel-Anbieter von Dienstleistungen in den Bereichen Nachfragegenerierung und Kundenbindung für Global-2000-Unternehmen und deren Endkunden. Die differenzierten Lösungen und Dienstleistungen von SYKES für den gesamten Lebenszyklus – digitales Marketing, Vertriebsexpertise, Kundenservice, technischer Support und vieles mehr, bereitgestellt über Multi-Channel-Plattformen – binden Kunden an jedem Kontaktpunkt der Customer Journey effektiv ein. Unser umfassendes Dienstleistungsangebot hilft Kunden, ihren Customer Lifetime Value durch kosteneffiziente Lösungen zu erzielen, zu erhalten und zu steigern. Diese Lösungen verbessern das Kundenservice-Erlebnis, fördern eine stärkere Markentreue und stellen ein hohes Maß an Leistung sowie Rentabilität sicher.

SYKESinquiries@sykes.com

[www.sykes.com](http://www.sykes.com)

