

Work-At-Home Agenten erweitern den zentralen Kundenservice zur Optimierung der Support-Kosten

Case Study

Wir haben einen Teil des Support-Teams eines Kunden aus der Gaming-Branche vom Centerbetrieb in ein Work-at-Home-Team (WAH) verwandelt, um das Support-Gesamtmodell zu optimieren, die Abwesenheit und die Fluktuation zu reduzieren, die Produktivität zu steigern und die Sprachverfügbarkeit zu erweitern.

Situation

Dieser Kunde hat ein klar definiertes Call Arrival Pattern, wobei die meisten Anrufe von der Mitte des Vormittags bis kurz nach Mittag erfolgen, gefolgt von einer Pause zwischen 14:30 und 16:30 Uhr. Nach 16:30 Uhr steigt das Anrufvolumen dann wieder deutlich an.

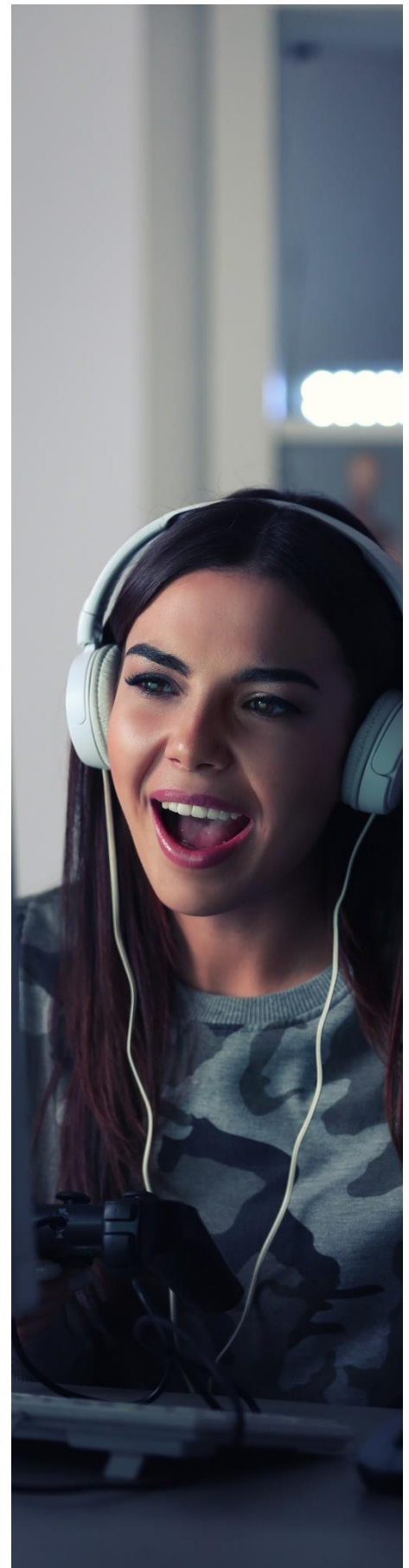
Um sicherzustellen, dass die Kunden ein gleichbleibend hohes Serviceniveau erhielten, benötigte der Kunde eine Kundensupportlösung, die für Flexibilität während der Stoßzeiten sorgte.

Lösung

Schicht- und Teilzeitarbeitszeiten wurden im Support des Kunden durch Work-At-Home eingeführt. Das bedeutet, dass die Work-At-Home-Teams eine maßgeschneiderte Lösung schufen, die das In-Center-Projekt ergänzte. Diese Flexibilität und die Abschaffung des Pendelns ermöglichten einen geteilten Schichtplan, wodurch sich das Projekt besser den Kunden- und Geschäftsanforderungen anpassen konnte.

Aufgrund des geringeren Volumens am Nachmittag rekrutierten wir Agenten in flexiblen Schichten, was es uns ermöglichte, den Volumenverlauf zu spiegeln.

Um Volumenspitzen auszugleichen, haben wir die Öffnungszeiten am Samstag und Sonntag verlängert und für diese Schichten Mitarbeiter



eingestellt, um speziell die Wochenenden und Abende abzudecken und ein Problem der Mitarbeiterbindung beim bisherigen Stammpersonal zu vermeiden

Dadurch konnten wir die Effizienz und Produktivität unserer Agenten maximieren und den Personalbestand bei gleichzeitiger Senkung der Fluktuation und Abwesenheit reduzieren.

Darüber hinaus wurde die Sprachverfügbarkeit erhöht und die Schichtplanungseffizienz verbessert.

Ergebnis

Ziel dieses Projekts war es, die Schichtflexibilität zu verbessern, um Volumenspitzen zu bewältigen. Durch die Integration eines Work-At-Home-Elements erreichten wir ein Maß an Flexibilität, das für ein reines In-Center-Modell, bei dem die Agenten zweimal täglich für geteilte Schichten zum Center reisen müssten, nur schwer umsetzbar gewesen wäre. Dieses Modell brachte zusätzliche Kostenvorteile durch eine höhere Effizienz der Agenten, was wiederum zu einer Senkung des Personalbestands im gesamten Projekt führte.

Dies ist nach wie vor ein Erfolg, da 60% des Teams nun von zu Hause aus arbeiten. Bis zum Ende dieses Jahres erwarten wir eine Aufteilung von 65/35 WAH/in-Center, und da es keine geographischen Beschränkungen für die Einstellung gibt, haben wir zusätzliche Sprachen und überregionalen Support hinzugefügt.

