



## Erfolg durch ein kombiniertes Work-At-Home/In-Center-Modell

### Case Study

SYKES unterstützt einen globalen Technologie- und Kommunikationskunden und hilft dessen Endkunden über mehrere Länder, Zeitzonen und Sprachen hinweg.

Wir unterstützen unseren Kunden, eine international führende Marke über Telefon, E-Mail und soziale Medien und haben ein gemischtes In-Center- und Work-at-Home-Modell.

### Situation

Mit dem Wachstum des Geschäfts unseres Kunden wuchs auch die Nachfrage nach Schlüsselsprachen wie Deutsch, Französisch und Niederländisch. Gleichzeitig erhielten wir Anfragen von bestehenden Teammitgliedern nach flexiblen Arbeitszeiten.

Wir mussten daher viel mehr Sprecher für Schlüsselsprachen einstellen und gleichzeitig den Wünschen unseres Teams nach flexiblen Arbeitszeiten nachkommen.

Die Erfüllung der Geschäftsanforderungen unseres Kunden erforderte eine andere Art von Lösung.

### Lösung

SYKES war schon immer ein Vorreiter bei Kundensupportlösungen und hat bei der Suche nach neuen Technologien flexible Arbeitszeiten für die Mitarbeiter eingeführt, einschließlich der Möglichkeit, von zu Hause aus zu arbeiten. Einer der großen Vorteile des Heimarbeitsmodells ist, dass wir in der Lage sind, aus einem viel größeren Pool von Fremdsprachen schöpfen können, die nicht in unseren klassischen Einzugsgebieten zu finden sind und wir das Projekt relativ schnell vergrößern oder verkleinern können. Für unseren Kunden haben wir ein gemischtes Modell eingerichtet, bei dem einige Agenten von zu Hause aus arbeiten, um unsere Agenten im Center zu ergänzen.

Von zu Hause aus zu arbeiten bedeutet jedoch nicht, außer Sicht zu arbeiten. Wir haben volle Transparenz über die Aktivitäten unserer Mitarbeiter zu jeder Zeit über eine maßgeschneiderte, Cloud-basierte Workforce-Management-Plattform, OneTEAM.

Vorgesetzte können Warteschlangen überwachen und verwalten, Coaching und Feedback geben und sogar bei Fragen helfen, während der Agent die Kundenanfrage bearbeitet. Mit OneTEAM können Agenten Echtzeit-Unterstützung von einem erfahrenen Agenten oder Vorgesetzten anfordern und Berichte über "häufig gestellte Fragen" können leicht erstellt werden, um die Ausbildung und den Kundenservice zu verbessern.

### Ergebnis

Das gemischte Modell wurde von unserem Kunden begrüßt, der die mit der Fremdsprachen-Rekrutierung verbundenen Herausforderungen erkannte. Das engagierte Team teilt sich jetzt auf beide Bereiche auf, wobei die Hälfte von zu Hause aus arbeitet, und das Ergebnis ist positiv für alle.

Für den Anfang bedeutet die Arbeit von zu Hause aus, dass die Agenten glücklicher und motivierter sind.

Für unseren Kunden bedeutet es, dass SYKES schnell aus einem größeren Pool von fremdsprachigen Agenten rekrutieren kann, wodurch wir das erforderliche Team mit weniger Verzögerung bereitstellen können. Und weil

wir ständig überwachen und messen, haben wir eine höhere Kunden-, Mitarbeiter- und Auftraggeber-Zufriedenheit festgestellt.



## Testimonial

"SYKES lieferte und liefert weiterhin einen hervorragenden Service ... und wir freuen uns darauf, dass unsere Partnerschaft mit dieser Stärke wächst. Gemeinsam streben wir danach allen unseren Kunden ein hervorragendes Serviceerlebnis zu bieten."

