

Work-At-Home ist eine Qualitätslösung, um den wachsenden Kundenservice-Bedarf zu decken

Case Study

Ein erfolgreicher und wachsender Kunde für Audiogeräte mit steigendem Kundensupportbedarf erforderte die Einstellung mehrerer zusätzlicher Agenten mit niederländischem Sprachskill.

Die Antwort war, unser zentrales Team mit Work-At-Home (WAH)-Agenten zu verstärken. Unser Kunde, der anfangs skeptisch war, war mit den erzielten Qualitätsergebnissen sehr zufrieden.

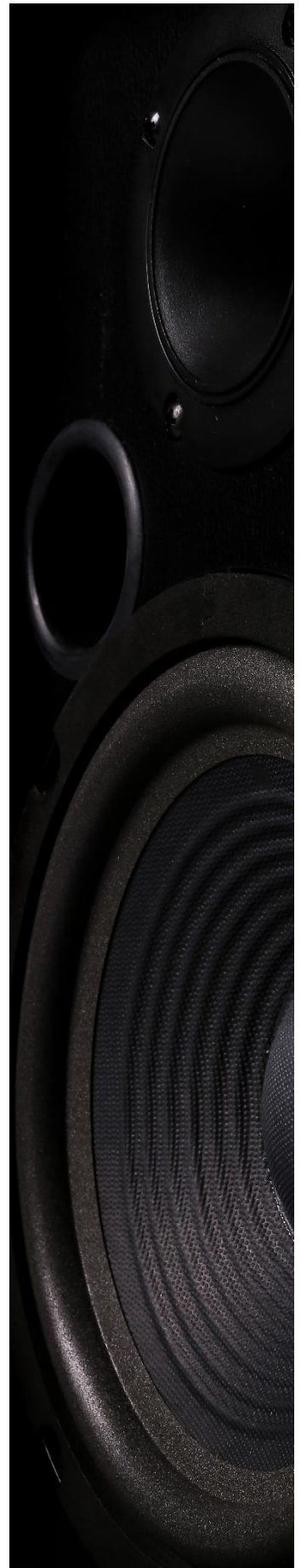
Situation

Unser Kunde, der mehr als 300 Audioprodukte und -systeme anbietet, ist ein wachsendes internationales Unternehmen, welches eine schnell steigende Anzahl an Kundenanfragen nach sich zog. Insbesondere sahen wir uns einer starken Nachfrage nach Unterstützung in niederländischer Sprache gegenüber.

Die traditionelle Lösung hätte einfach darin bestanden, zusätzliche Niederländischsprachige Mitarbeiter einzustellen. Aber bei niedriger Arbeitslosigkeit innerhalb Europas, insbesondere für einige europäische Sprachen, darunter Niederländisch, hätte die Rekrutierung der Mitarbeiter für das Center nicht unseren hohen Standard entsprochen und hätte nicht schnell genug erfolgen können. Unser Kunde erkannte das Rekrutierungsproblem, aber zögerte anfangs, angesichts der Komplexität ihres Geschäfts, ein gemischtes In-Center- und WAH-Modell zu übernehmen. Die Ergebnisse jedoch beweisen, dass er sich keine Sorgen machen musste.

Lösung

Zuallererst öffnete WAH uns das ganze Land für die Suche nach Talenten, so dass wir einen viel größeren Pool an Bewerben hatten, aus denen wir auswählen konnten - oft leben qualifizierte Bewerber in ländlichen Gegenden und haben Pflege- oder familiäre Verpflichtungen. Zweitens haben wir einen robusten Projektmanagementplan eingeführt, um sicherzustellen, dass wir die besten Leute rekrutieren, ausbilden und sicherstellen, dass wir die Herausforderungen der Fernarbeit bei einem so komplexen Kunden angemessen abdecken. Es war eine perfekte Synergie zwischen unserem Operations-Team, der IT und der Personalabteilung.



Aber die SYKES-Lösung ging noch weiter, denn in Anerkennung der Tatsache, dass motivierte Mitarbeiter härter arbeiten, haben wir finanzielle und andere Anreize für unsere Mitarbeiter geschaffen, stellten sicher, dass wir ihnen zuhörten, und schufen eine Teamstruktur, die Karrieremöglichkeiten offeriert.

Die IT-Lösung, die die Arbeit von WAH so gut macht, ist unsere maßgeschneiderte OneTEAM-Plattform, die es Managern ermöglicht, mit Agenten zu kommunizieren und ebenso den Agenten untereinander. Sie ist der Schlüssel für die Funktionsweise des WAH-Modells und erlaubt Heimarbeitern die Interaktion mit anderen Agenten.



Ergebnis

Eingeführt im Jahre 2018 ist das Projekt so erfolgreich, dass es als ein großartiges Beispiel dafür gilt, wie eine Mischung aus Center- und WAH-Modell für einen Kunden und unsere Mitarbeiter eine Bereicherung sein kann. Einfach gesagt, eine Win-Win-Situation. Unser Kunde hat nun volles Vertrauen in das WAH-Modell, sowohl bei der Rekrutierung und Bindung hochkarätiger Mitarbeiter als auch für die Ablieferung von großartigen Ergebnissen, die den Key Performance Indicators (KPIs) entsprechen oder diese übertreffen.

Die Leistung des WAH-Teams war außergewöhnlich. Nicht nur das, auch die Fluktuation liegt bei 0% und die Krankenstandstage sind sehr gering.

Seit der Einführung von WAH ist unser Kunde von der Leistung des Teams so begeistert, dass er sich aktiv an der Gestaltung und Schaffung von Belohnungen für das Team, wie z.B. Anreize und Boni, beteiligt.

