

Das dezentrale Kontaktzentrum. Die Zukunft ist jetzt

Wie sieht das Kontaktzentrum der Zukunft aus? Sie sollten keine dieser glänzenden, sterilen Umgebungen aus Science-Fiction-Filmen erwarten, aber das Kontaktzentrum der Zukunft wird anders aufgebaut sein und über modernere Technologie verfügen. Diese Technologie wird jedoch nicht so sichtbar sein, wie sie es heute ist. Das Gleiche gilt für das Personal oder die Räume selbst. Was sind also die wichtigsten Elemente eines Kontaktzentrums, das die Herausforderungen von heute bewältigen kann und gleichzeitig auf morgen vorbereitet ist? Und warum ist jetzt der Moment zum Handeln?



Inhalt

Ein kurzer Rückblick.....	3
Warum jetzt?	3
Was bremst den Fortschritt?.....	4
Was hat sich geändert?.....	5
Wie kann dies erreicht werden?	7
Was sind die Vorteile?	9
Das Kontaktzentrum der Zukunft schon heute.....	12
Warum Citrix?.....	13

Ein kurzer Rückblick

Obwohl die erste aufgezeichnete Verwendung des Begriffs „Call Center“ etwa 38 Jahre zurückliegt, existierten diese schon lange davor. Zunächst fungierten Call Center als Vertriebskanäle. Mitarbeiter riefen potenzielle Kunden an, um Produkte zu verkaufen.

Das Internet und die neuen Kommunikationskanäle, die es zur Verfügung stellte, änderten die Art und Weise, wie Menschen mit Organisationen kommunizierten. Organisationen wiederum mussten darauf reagieren und sich der komplexen Herausforderung stellen, in dieser neuen Welt voller Technologie Dienstleistungen zu erbringen.

Das Call Center hat sich ebenfalls geändert und sich zum Kontaktzentrum weiterentwickelt, einem Interaktionspunkt mit den Unternehmen.

Technologie ist für Kontaktzentren zu einem Erfolgsfaktor von zentraler Bedeutung geworden. Einzelne und dezentrale Kanäle wurden zu Omnichanneln zusammengefasst und komplexe Telefonsysteme wurden durch intelligente Spracherkennung ersetzt.

E-Mails wurden weitgehend durch Messaging-Plattformen ersetzt. Prozesse wurden durch Automatisierung verbessert und die Kommunikation wird jetzt häufig von Bots gehandhabt.

Die von den Kontaktzentren von heute erbrachten Dienstleistungen unterscheiden sich stark von denen der frühen Call Center. Die physischen Umgebungen, in denen sie existieren, haben jedoch nicht Schritt gehalten.

Viele Kontaktzentren haben Mitarbeiter zuerst fest angestellt und haben dann auf Offshoring und später Nearshoring umgestellt. Die Umgebung in Kontaktzentren ist jedoch zum größten Teil gleich geblieben – Menschen in großen Büroräumen, die an Schreibtischen sitzen. Während sich das Erlebnis für Kunden drastisch verbessert hat, ist die Employee Experience weitgehend gleich geblieben.

Warum jetzt?

Da Unternehmen in allen Sektoren weiterhin mit Störungen, einem sich ändernden Verbraucherverhalten, einer diversen Belegschaft und neuen Arbeitsmärkten beschäftigt sind, ist ein zuverlässiges Kontaktzentrum wichtiger denn je.

Ein Citrix Kunde aus dem Versicherungswesen hat beispielsweise kürzlich behauptet, dass **es ihn 500.000 GBP kosten würde, wenn 15 % der Kapazität seines Kontaktzentrums für eine Stunde ausfallen würde.**

Bereits vor der globalen Pandemie 2020 bestand Bedarf daran, die Employee Experience in Kontaktzentren zu modernisieren. Gängige Probleme, darunter Mitarbeiterschwind und mangelndes Engagement sowie Über- und Unterbesetzung, gibt es auch heute noch. Traditionelle Umgebungen mit großen, offenen Arbeitsbereichen und Mitarbeitern, die zur Arbeit pendeln, sind heutzutage jedoch nicht mehr üblich. Ein Wandel muss her.

Die Suche nach effizienten Möglichkeiten, Daten zu speichern, zu verwalten und zu schützen, war bereits ein wichtiges Anliegen und wird es auch in Zukunft sein. Strenge und sich ständig ändernde gesetzliche Vorschriften wie die DSGVO, PCI-DSS und MIFID II verpflichten Organisationen nämlich zu einer erhöhten Transparenz und einer besseren Kontrolle. Im Rahmen des Compliance- und Risikomanagements müssen Betreiber von Kontaktzentren skalierbare Technologien verwenden, die ein effektives Arbeiten ermöglichen und gleichzeitig alle Vorgaben zur Aufbewahrung und Ermittlung von Daten einhalten. Dazu gehören auch die Speicherung und der Zugriff auf aufgezeichnete Anrufe. In einer für die Branche bereits schwierigen Zeit könnte eine Geldstrafe von 20 Millionen Euro oder 4 % des jährlichen weltweiten Umsatzes im Falle einer DSGVO-Verletzung katastrophal sein.

Unternehmen stellen sich momentan auf eine neue Vision der Zukunft der Arbeit ein. Deswegen ist jetzt der ideale Zeitpunkt, um Kontaktzentren zu überdenken. Eine zukunftsorientierte Umgebung, die jedoch schon heute verfügbar ist, muss verschiedene Anforderungen erfüllen. Das Kundenerlebnis muss verbessert werden und die Umgebung muss sich schnell an neue Probleme und zukünftige globale Krisen anpassen können. Kontaktzentren müssen zudem für die neue Zusammensetzung der Belegschaft attraktiv sein und gleichzeitig bestehende Mitarbeiter binden, Kosten senken und Nachhaltigkeitsziele erreichen.

Was bremst den Fortschritt?

Viele glauben, dass es menschliche und technologische Gründe gibt, die einen reibungslosen Übergang zu einem moderneren Kontaktzentrum verhindern werden. Die Kosten sind ein großes Problem, ebenso wie der technologische Umbruch, der durch die Einführung von Remote-Arbeit und flexiblen Arbeitsmodellen verursacht werden könnte. Die Auswirkungen auf die Arbeitskultur sind ein weiterer wichtiger Faktor.

Traditionelle Kennzahlen bei der Erfolgsmessung und deren Aufrechterhaltung wurden ebenfalls in Frage gestellt. Dies hat Bedenken aufgeworfen, die den Fortschritt verhindern:

- Wird die Schrumpfung über den Branchenstandard von **30–35 %** hinaus zunehmen?
- Können wir die **üblichen Service Levels von 80/20 erfüllen** (80 % der Anrufe werden innerhalb von 20 Sekunden beantwortet)?
- Was sind die Auswirkungen auf die First Contact Resolution Rate – wird sie unter den **Standard von 70–75 % fallen**?
- Wird die **Abbruchrate** steigen?
- Was sind die Auswirkungen auf die **Kosten pro Anruf**?

Die Denkweise „Man soll nicht reparieren, was nicht kaputt ist“ war auch im Hinblick auf Kontaktzentren üblich. Das bedeutet, dass ältere Telefon- und CRM-Systeme über einen langen Zeitraum genutzt und nicht modernisiert wurden.

Die Umstellung von der traditionellen Telefonanlage zur Cloud-basierten Telefonie war zwar interessant, wurde jedoch entweder nur schrittweise vorgenommen oder zugunsten von Kostensenkungen aufgeschoben.

Auch Netzwerk-Upgrades wurden als zu störend für den Betrieb angesehen oder nur schrittweise über lange Zeiträume eingeführt.

Angst, dass Daten in die falschen Hände fallen könnten, ist ein weiteres Anliegen bei Remote-Arbeit und flexiblen Arbeitsmodellen. Viele Menschen glauben, dass die Sicherheit nicht gewährleistet werden kann, wenn Mitarbeiter außerhalb von Gebäuden und Netzwerken des Unternehmens arbeiten.





Was hat sich geändert?

Auch die Dienstleistungen, die sich Kunden von Kontaktzentren wünschen, haben sich mit der Zeit langsam geändert.

Mitarbeiter aus den Generationen Y und Z sind mit digitalen Technologien aufgewachsen; sie bevorzugen Online-Kommunikation und Self-Service. Sie nutzen häufig Online-Dienste, um sich zu informieren und sich eine Meinung zu bilden.

Sie wissen, was sie von einer Organisation wollen, und verstehen typischerweise, wie sie es erreichen können. Sie fordern einen Service, bei dem es seltener traditionelle Beschwerden oder Vertriebs- und Verwaltungstätigkeiten gibt. Stattdessen nutzen sie alle Kanäle eines Unternehmens und wenden sich an das Kontaktzentrum, um Ratschläge, Hinweise, Tipps, Schulungen und Support zu erhalten.

Noch vor Covid-19 haben sich Kontaktzentren in diese Richtung entwickelt. Technologien wurden genutzt, um neue Dienstleistungen und Kommunikationskanäle zu erstellen und anzubieten.

Als die Pandemie begann und die Welt auf sie reagierte, stiegen der Bedarf, die Dringlichkeit und die Erwartungen an diese Dienste stark an.

Es bedeutete auch, dass mehr Menschen digital versiert und von Technologien abhängig wurden, da viele alltägliche Aktivitäten ins Internet verlagert wurden.

Einzelhändler, Unternehmen aus der Unterhaltungsbranche und Restaurants bewerben nun alle ihre Online-Services als Hauptkanäle.

Um die Sicherheit der Menschen zu gewährleisten und Richtlinien von Regierung und Gesundheitsbehörden einzuhalten, konnten viele Personen (einschließlich der Mitarbeiter in Kontaktzentren) nicht ins Büro pendeln. Kontaktzentren wurden geschlossen und Mitarbeiter mussten per Remote-Zugriff arbeiten.

Unternehmen mit Offshore-Kontaktzentren waren den lokalen Vorschriften in den jeweiligen Regionen ausgeliefert, wodurch sie aus dem Takt mit ihren Kunden im Inland gekommen sind.

Dies war ein drastischer Wandel für Kontaktzentren, in denen früher alle im Büro arbeiteten. Das bedeutete, dass Mitarbeiter sehr schnell von zu Hause aus arbeiten und Prozesse sich ändern mussten, während geschäftliche Kennzahlen vorübergehend weniger wichtig waren.

Diese Situation bot Kontaktzentren jedoch auch die Möglichkeit, die Schaffung bzw. Beschleunigung neuer, differenzierter Services und neuer Arbeitsweisen in Betracht zu ziehen. Eine neue Vision davon, wie das Kontaktzentrum aussehen könnte, und eine Chance, die Employee Experience neu zu definieren.

Capita plc migrierte mithilfe von Citrix in nur drei Tagen 18.000 Berater von Kontaktzentren ins Home-Office.

Capita ist das größte Unternehmen für das Outsourcing von Geschäftsprozessen und professionelle Dienstleistungen in Großbritannien und bietet Kunden-, Support- und Managementdienstleistungen für Behörden und bekannte Unternehmen an. Das Unternehmen betreibt Kontaktzentren in Großbritannien, Südafrika, Europa und Indien.

„Citrix hat für uns beim Management von Kunden schon immer eine wichtige Rolle gespielt“, sagt IT Director Adrian Whitaker. Capita nutzte Citrix, um über ein lokales Rechenzentrum einen sicheren, zuverlässigen Desktop für die Thin-Client-Terminals von Beratern in Kontaktzentren bereitzustellen. Whitaker und sein Team waren dabei, das Rechenzentrum zu Microsoft Azure zu migrieren, als der Covid-19-Lockdown angekündigt wurde. Traditionellerweise werden Kontaktzentren in einem Büro betrieben.

„Als die Pandemie eintrat, verfügten wir über keine Lösung, die es unseren Beratern ermöglichte, von zu Hause aus zu arbeiten.“

Das IT-Team von Capita umfasste mehrere erfahrene Techniker von Citrix und empfahl **Citrix Workspace** als beste Lösung, um Benutzern einen einfachen, sicheren Zugriff und einen einheitlichen Benutzerkomfort zu bieten.

„Ab dem Zeitpunkt unserer Entscheidung bis zur Bereitstellung einer Home-Office-Lösung vergingen nur drei Tage. Wir richteten eine Umgebung ein, die 18.000 Benutzer unterstützte. Zu Beginn der Umstellung stellten wir mit Citrix Workspace einige einzigartige Anwendungen bereit, die für jeden Client erforderlich waren.“

Zur Kundschaft von Capita gehören viele Organisationen, die ihren Kunden lebenswichtige Dienstleistungen bereitstellen, darunter Versorgungsunternehmen, Tierschutzorganisationen und Mobilfunkanbieter. In einer Zeit, in der die Versorgung älterer oder gefährdeter Kunden von entscheidender Bedeutung war, war Capitas schnelle Reaktion wichtig und wurde geschätzt.

„Wir waren in der Lage, für alle unsere Kunden in sehr kurzer Zeit eine Home-Office-Lösung bereitzustellen, und das zeigt die Leistungsfähigkeit des Teams“, sagt Whitaker. „Unsere Kunden sagten: ‚Vielen Dank für Ihr schnelles Handeln.‘ Wir haben schneller Ergebnisse geliefert als einige der eigenen IT-Teams unserer Kunden. Citrix Workspace hat uns dies ermöglicht.“

„Über Nacht wurde mein zehnköpfiges Team damit beauftragt, eine Lösung für die 18.000 Berater in den Kontaktzentren in drei Ländern sowie für die Belegschaft von Capita einzurichten. Dadurch sollten wir es ihnen ermöglichen, nahtlos auf eine Home-Office-Lösung umzusteigen, die genau dieselben Funktionen bietet wie die Umgebung im Büro.“

– Adrian Whitaker, IT Director



Wie kann dies erreicht werden?

Die aufwendige und komplexe Verwaltung von Mitarbeitern und Infrastruktur eines Kontaktzentrums ist bereits eine schwierige Aufgabe. Die Herausforderung wird noch größer, wenn Mitarbeiter die Möglichkeit benötigen, auf dynamische Weise außerhalb des Büros zu arbeiten.

Neben dem Remote-Zugriff für Mitarbeiter müssen Kontaktzentren Kosten effizient minimieren, Ressourcen sicher bereitstellen, die Performance überwachen und die Kontrolle behalten.

In einer Zeit, in der Organisationen in jeder Branche Schwierigkeiten haben, sich an die neue Normalität anzupassen und gleichzeitig die Business Continuity und in vielen Fällen das Überleben der Organisation zu gewährleisten, sind erhebliche Veränderungen unerwünscht.

Diejenigen, die sich jedoch schnell umstellen und Technologien nutzen, um ihre Transformation zu beschleunigen, werden wahrscheinlich gestärkt aus der Krise hervorgehen.

Die schnelle Bereitstellung einer einheitlichen IT-Lösung, die sich auf die Employee Experience konzentriert und gleichzeitig ein hohes Maß an Sicherheit gewährleistet, wird ein optimierteres und intelligenteres Arbeiten ermöglichen, was dringend erforderlich ist. Dies muss jedoch kein kostspieliger oder langer Prozess sein.

Eine Plattform und ein Arbeitsplatz, die für die Zukunft geeignet sind, können in eine bestehende IT-Umgebung integriert werden und diese ergänzen, sei es im Rechenzentrum oder in Clouds.

Dies kann schnell Vorteile bringen, darunter ein sicherer Zugriff auf Informationen für Mitarbeiter, ein höheres Mitarbeiterengagement durch Technologie, schnellere Reaktionszeiten und ein besseres Kundenerlebnis.

Um dies zu erreichen, sollten Organisationen sorgfältig darüber nachdenken, wie sie arbeiten möchten, und gleichzeitig sicherstellen, dass sie sich an unvorhergesehene Änderungen anpassen können.

Viele Organisationen entscheiden sich dafür, allen Mitarbeitern die Arbeit im Home-Office zu ermöglichen, oder verfolgen einen hybriden Ansatz. Dies wird durch eine stabile technologische Grundlage ermöglicht, einschließlich Cloud-basierter Telefonie.

Neben der Bereitstellung eines großartigen Benutzerkomforts für Mitarbeiter und Kunden muss ein virtuelles Kontaktzentrum seine Ressourcen effizient managen und die Kontrolle über sie behalten.

Diese sollten von überall aus mit einer Internetverbindung zugänglich sein. Mitarbeiter sollten alle Tools erhalten, die sie für eine effektive Arbeit im Büro oder zu Hause benötigen. IT-Teams

hingegen müssen die Möglichkeit haben, die Umgebung zu überwachen und zu kontrollieren. Bestehende Netzwerke und Anwendungen können in diese Umgebungen implementiert werden, sodass Mitarbeiter mit jedem beliebigen Endgerät auch auf Tools zugreifen können, mit denen sie vertraut sind, und nicht nur auf die, die ihr Arbeitgeber bereitstellt. Besonders dieser Punkt wirft jedoch oft Bedenken auf. Wie kann die Datensicherheit gewährleistet werden, wenn Endbenutzer über ihre persönlichen Endgeräte auf potenziell vertrauliche Informationen zugreifen können? Der Schlüssel hierbei ist, dass sie dies nicht können.

Sicherung von Daten in Remote-Umgebungen

BYOD (Bring-Your-Own-Device) ermöglicht es Mitarbeitern, mit ihren eigenen Endgeräten zu arbeiten. Es ist ein beliebter Ansatz, der sich bei der Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit als effektiv erwiesen hat und gleichzeitig Kosten einspart und die Produktivität verbessert.

Für Kontaktzentren, in denen der Schutz vertraulicher Daten von entscheidender Bedeutung ist, ist es aufgrund mangelnder Visibilität und Kontrolle problematisch, wenn ein Benutzer sein eigenes Endgerät in eine sichere Umgebung „bringt“ (oder außerhalb davon auf Daten zugreift). Citrix hat jedoch in Übereinstimmung mit den Empfehlungen des National Cyber Security Centre (NCSC) einen [Leitfaden zum Thema „Use-Your-Own-Device“ \(UYOD\)](#) entwickelt, um zu zeigen, wie Unternehmen mithilfe der Technologie von Citrix die Empfehlungen des NCSC erfüllen können. Bei diesem Ansatz werden Mitarbeitern auf ihrem Endgerät Informationen „präsentiert“, anstatt sie lokal zu speichern. Über ihr bevorzugtes Endgerät haben Sie lediglich eine Einsicht auf Daten. Und IT-Teams können sicher sein, dass Mitarbeiter keine vertraulichen Informationen herunterladen können.

In einer dynamischen Arbeitsumgebung stellt UYOD die beste Lösung dar. Laut NCSC können viele der wahrgenommenen Risiken in Zusammenhang mit BYOD durch die richtigen technischen und verfahrenstechnischen Kontrollen vollständig beseitigt werden. Wenn ein Best-Practice-Ansatz verfolgt wird, kann die IT-Abteilung sicher sein, dass das Vertrauen, das mit UYOD einhergeht, nicht missbraucht wird, egal ob dies versehentlich oder absichtlich geschieht.

Es gibt einige Situationen, in denen UYOD möglicherweise nicht geeignet ist. Dies könnte aufgrund von vertraglichen Anforderungen, der Nachfrage von Benutzern oder aus marktrelevanten Gründen der Fall sein. In diesen Szenarien werden kostengünstige Endgeräte mit niedriger Leistung empfohlen, die im Rahmen von UYOD gemanagt werden. Sie können Sicherheit und Produktivität gewährleisten, während potenzieller Management- und Kostenaufwand im Zusammenhang mit herkömmlichen gemanagten Endgeräten in Unternehmensbesitz beseitigt wird.

Teleperformance nutzt digitale Arbeitsplatzlösungen, um standortunabhängiges Arbeiten sowie die Einstellung neuer Fachkräfte zu ermöglichen

Teleperformance hat seinen Hauptsitz in Frankreich und bietet weltweite Dienstleistungen unter anderem in den Bereichen Kundenakquise, Kundenbetreuung, technischer Support, Inkasso und soziale Medien an.

Zu Beginn der COVID-19-Pandemie musste **Teleperformance** schnell Möglichkeiten zur Remote-Arbeit einrichten, um betriebliche Abläufe – und die Kunden auf der ganzen Welt, die sich auf sie verlassen – am Laufen zu halten. Das Unternehmen zeigte sich der Situation gewachsen und ermöglichte mehr als 250.000 Mitarbeitern, von zu Hause aus zu arbeiten. Dazu wurden **digitale Arbeitsplatzlösungen von Citrix** verwendet, einschließlich **Citrix Virtual Apps and Desktops™** und **Citrix ADC™**.

Aber Teleperformance nutzt Citrix nicht nur, um Remote-Arbeit zu ermöglichen. Stattdessen überdenkt Teleperformance die Art und Weise, wie und von wem Arbeit erledigt wird, und verwendet Technologie, um ein Arbeitsmodell und eine Mitarbeiterstrategie mit mehr Agilität einzurichten.

„Standortunabhängiges Arbeiten ist nicht nur in der Pandemie notwendig“, sagt Jose Guereque – Executive Vice President for Infrastructure und Chief Information Officer, Teleperformance

Nearshore. „Wir werden das hybride System für immer als unser permanentes Modell beibehalten und Citrix wird hierbei ein wichtiger Technologiepartner für uns sein.“

Mit den Lösungen von Citrix in Kombination mit Teleperformance Cloud Campus hat Teleperformance einen leistungsstarken digitalen Arbeitsplatz geschaffen. Dieser ermöglicht es den Mitarbeitern, sicher auf Ressourcen und Tools zuzugreifen, die sie benötigen, um alleine oder im Team ihre Arbeit auf die effizienteste und effektivste Art und Weise zu erledigen, standortunabhängig, über jeden Kanal und jedes beliebige Endgerät. Dadurch kann das Unternehmen auch Fachkräfte in entlegenen Regionen einstellen, was dem Unternehmen laut Guereque viele Chancen eröffnet hat.

Durch die Möglichkeit zur Remote-Arbeit löst Teleperformance nicht nur ein kurzfristiges Problem, das durch die globale Pandemie entstanden ist, sondern bietet auch dem eigenen Geschäft und seinen Kunden langfristige Vorteile.

„Als Folge der Remote-Arbeit sind unsere Net Promoter Scores angestiegen, sowohl bei unseren Mitarbeitern als auch unseren Kunden“, sagt Lance Brown, Executive Vice President for Network, Telecommunications and Architecture bei Teleperformance.

Teleperformance schließt sich mehr als 400.000 Unternehmen auf der ganzen Welt an, die Lösungen von Citrix nutzen, um einen modernen digitalen Arbeitsplatz zu schaffen, der ihnen geschäftliche Vorteile bietet.

„Wir konnten früher nur Mitarbeiter aus Großstädten einstellen. Heutzutage stellen wir jedoch auch Mitarbeiter aus sehr kleinen Ortschaften und sogar aus dem Ausland ein. So können wir auf flexible Weise mehr Menschen für den Kundendienst einsetzen um auf die saisonale und zyklische Nachfrage einzugehen, die bei unserem Geschäft eintritt.“

– Jose Guereque, Executive Vice President of Infrastructure und Chief Information Officer, Teleperformance Nearshore



Was sind die Vorteile?

Während viele Unternehmen notwendigerweise in der letzten Zeit auf Remote-Arbeit umgestiegen sind, sollte man die dauerhaften Vorteile dieser neuen Flexibilität nicht ignorieren. Unternehmen können kurzfristige Störungen überbrücken und die Business Continuity sicherstellen. Gleichzeitig können die Employee Experience im Kontaktzentrum, die Arbeitsumgebung und die Arbeitsweise verbessert werden. Weitere Vorteile bei diesem Ansatz sind Skalierbarkeit, Nachhaltigkeit, Kostenmanagement und Effizienz.

Kosten und Kohlendioxidemissionen senken

Durch den Umstieg auf ein hybrides Modell mit Büro- und Remote-Mitarbeitern könnten die Kosten für Bürofläche verringert werden. Dieser Ansatz kann dazu beitragen, gängige Herausforderungen im Zusammenhang mit einer maximalen Belegung und der Skalierung für zusätzliche Kapazität zu bewältigen. Neue Arbeitskräfte einzustellen bedeutet nicht mehr, dass auch mehr Bürofläche benötigt wird.

Unternehmen können auch laufende Kosten für Business Continuity-Standorte verringern und stattdessen Mitarbeiter von zu Hause aus arbeiten lassen. Alternativ könnten sie diese Standorte als zusätzliche Arbeitsorte nutzen, um Abstandsvorschriften einzuhalten oder den Betrieb zu skalieren.

Der Umstieg von lokalen Servern auf eine Cloud-basierte Infrastruktur kann auch die laufenden Kosten senken und dazu beitragen, Nachhaltigkeitsinitiativen zu fördern. Nachhaltigkeit spielt für Unternehmen in allen Sektoren eine wichtige Rolle, da CO₂-Emissionen unter Kontrolle gehalten werden müssen und Organisationen regelmäßig daraufhin überprüft werden. Dennoch sind sich viele Organisationen der Auswirkungen ihrer IT auf ihre Treibhausgasemissionen nicht bewusst. Die Einführung einer modernen, intelligenten Plattform für digitale Arbeitsplätze hilft dabei, eine grünere IT zu ermöglichen:

1. Verlagerung von Workloads in kohlenstoffeffiziente oder -neutrale Hyperskale-Rechenzentren
2. Weniger Pendeln durch Ermöglichung sicherer Remote-Arbeit oder flexibler Arbeitsmodelle
3. Verwendung energiearmer Computergeräte für Endbenutzer
4. Längere Nutzbarkeit von Endgeräten, indem Workloads in die Cloud migriert werden

Unterstützung der Mitarbeiter. Zufriedenstellung von Kunden

Da sich die Verbraucher an den qualitativ hochwertigen Service der Marken gewöhnen, mit denen sie interagieren, wird die Arbeit des Kontaktzentrums immer komplexer und wichtiger. Mit einer modernen Plattform können Unternehmen mehr kleinere Kundeninteraktionen technologisch managen. In diesem Zusammenhang können auch künstliche Intelligenz (KI) und robotergesteuerte Prozessautomatisierung (RPA) sowie webbasierte Self-Service-Portale genutzt werden. Auch Sprachdialogsysteme (Interactive Voice Response, IVR) und Chatbots werden immer beliebter. Es wird davon ausgegangen, dass der globale Chatbot-Markt bis 2024 einen Umsatz von **9,4 Mrd. USD** erreichen wird.¹

Da sich viele Kunden jedoch dafür entscheiden, Self-Service-Tools zu nutzen, um einfache Aufgaben zu erledigen, werden sich ihre Anrufe beim Unternehmen wahrscheinlich um komplexere Angelegenheiten drehen. Im Jahr 2019 fanden **18,5 %** der eingehenden Interaktionen mit Kontaktzentren per E-Mail statt.²

Allerdings ziehen **52 %** der Kunden es immer noch vor, in Krisenzeiten mit einem Telefonberater zu sprechen, und **24 %** wünschen sich für Routineaufgaben noch den persönlichen Kontakt.³

Wir sollten nicht vergessen, dass es in der Pandemie leider viele Krisenmomente gab, nicht nur in den Bereichen Gesundheitsversorgung oder Notfalldienste. Auch der Zugang zu Lebensmitteln und Medikamenten war entscheidend und die Liste der Organisationen, die als wichtige oder essentielle Anbieter angesehen wurden, wurde neu überdacht.

Während sich die Pandemie mit der Einführung der Impfstoffe hoffentlich dem Ende zuneigt, dürfen wir nicht vergessen, wie wichtig Personen am anderen Ende der Leitung sind, mit denen wir per Telefon oder Chat kommunizieren.

Infolgedessen müssen Mitarbeiter in Kontaktzentren gut informiert, in der Kommunikation geschult sowie in der Lage sein, schnell umzuschalten, um Kunden zufriedenzustellen oder Konflikte zu lösen.

72 % der Verbraucher gehen davon aus, dass Kundendienstmitarbeiter wissen, wer sie sind, und Einblick in ihre früheren Interaktionen haben.⁴ Deswegen müssen Mitarbeiter Zugriff auf die Informationen haben, die sie für ihre Arbeit benötigen, damit sie zu jedem Zeitpunkt und an jedem Ort einen erstklassigen Service anbieten können.

Wie das alte Sprichwort sagt, hat der Kunde immer Recht. Daher sind **88 %** der Leiter von Kontaktzentren der Meinung, dass das Kundenerlebnis eine hohe Priorität hat. Zudem glauben **73 %**, dass eine Verbesserung des Service von wesentlicher Bedeutung ist.⁵

Durch die Bereitstellung eines sicheren, nahtlosen und dennoch leistungsstarken Arbeitsplatzes, der ein Arbeiten von überall ermöglicht, werden Effizienz und Produktivität von Mitarbeitern verbessert. Unternehmen können Service Levels und die First Contact Resolution Rate in Krisenzeiten einfacher aufrechterhalten, wenn Kapazität skaliert werden kann, selbst wenn Mitarbeiter nicht ins Büro kommen können. Dies kann sowohl bei größeren Störungen als auch dann erreicht werden, wenn Mitarbeiter aufgrund persönlicher Herausforderungen nicht ins Büro kommen können.

Von diesem Ansatz profitieren sowohl das Unternehmen als auch die Mitarbeiter, da ihnen Flexibilität geboten wird und sie sich einfacher an neue Anforderungen anpassen können. Da bei der Remote-Arbeit mehr Fachkräfte verfügbar sind, können Kontaktzentren die Mitarbeiterzahl schneller aufstocken, um unerwartete Nachfrageschübe abzudecken, ohne zusätzliche physische Bürofläche zu benötigen. Inzwischen können Mitarbeiter per Remote-Zugriff und innerhalb des von ihnen gewählten Zeitraums arbeiten. Dies ist eine Win-Win-Situation sowohl für das Unternehmen als auch die Mitarbeiter und kommt gleichzeitig den Kunden zugute.

Gallup berichtet, dass motivierte Mitarbeiter mit größerer Wahrscheinlichkeit die Kundenbeziehungen verbessern, mit einer daraus resultierenden Umsatzsteigerung von **20 %**.⁶

Dies ist besonders wichtig, wenn man Folgendes bedenkt: Eine Studie von Citrix fand heraus, dass **53 %** aller Endbenutzer in Großbritannien glauben, dass ihre Organisation mehr tun könnte, um ihnen effektivere Technologien bereitzustellen. Von den Personen, die die Technologie an ihrem Arbeitsplatz als „mangelhaft“ bezeichnen, gaben nur **12 %** an, dass sie produktiv seien. Dies steht in krassem Gegensatz zu denen, die das Gefühl haben, Zugang zu „guter“ Technologie zu haben. Von diesen gaben **90 %** an, dass sie bei der Arbeit produktiv sind.⁷

In einem Kontaktzentrum, in dem ein zügiger und genauer Ablauf wichtig ist, ist es von entscheidender Bedeutung, dass Anwender schnell auf die richtigen Informationen zugreifen können. Wenn zu viele Anwendungen notwendig sind, um positive Ergebnisse zu erzielen, kann schnell Frustration aufkommen (auf jeder Seite der Leitung).

Tatsächlich muss der durchschnittliche Mitarbeiter etwa zehnmal pro Stunde einen „Kontextwechsel“ (einen Sprung von einer Anwendung zur anderen) durchführen, was die durchschnittliche Bearbeitungszeit um bis zu eine Stunde pro Tag oder **32 Tage pro Jahr** erhöhen kann.⁸

31 % der Mitarbeiter behaupten, dass ihre Konzentration nachlässt, wenn sie zwischen Anwendungen hin- und herwechseln, und sie sich schlechter auf die Frage oder das Problem des Kunden konzentrieren können. Wenn Mitarbeiter im Kontaktzentrum besser informiert sind und sowohl im Büro als auch im Home-Office effizienter arbeiten können, können wichtige Kennzahlen wie die Bearbeitungszeit, die First Call Resolution Rate und die Verfügbarkeit von Mitarbeitern verbessert werden.



Verringerte Mitarbeiterfluktuation

In der Zwischenzeit können das Employee Engagement, das moderne Technologie den Mitarbeitern bietet, und die Vorteile für ihre Arbeit dazu beitragen, den Mitarbeiterschwund zu verlangsamen.

Kontaktzentren werden von jeher nicht als Orte gesehen, in denen sich Mitarbeiter eine Karriere aufbauen können, was zu einer hohen Mitarbeiterfluktuation führt.

Die jährliche Mitarbeiterfluktuationsrate von **26 %** in Kontaktzentren ist deutlich höher als der Durchschnitt von **15 %** im Vereinigten Königreich.⁹

Da sich die Rolle des Mitarbeiters in Kontaktzentren ständig ändert, werden in Zukunft qualifiziertere Arbeitskräfte gesucht werden, die mit Informationen arbeiten und mehr Aufgaben erledigen, als nur auf Telefonanrufe einzugehen. Doch im Vergleich zum traditionellen Kontaktzentrumsmitarbeiter ist es womöglich schwieriger, diese qualifizierten Fachkräfte zu finden.

Während **63 %** der Kontaktzentren ihre Schulungsprogramme erweitert haben, um Mitarbeiter mit Fähigkeiten für komplexere Aufgaben auszustatten¹⁰, wird es von entscheidender Bedeutung sein, sicherzustellen, dass die Bedürfnisse dieser Mitarbeiter erfüllt werden.

Früher haben Unternehmen zahlreiche Stunden damit verbracht, Telefonberater auszubilden, die das Unternehmen anschließend schnell verlassen haben, da die mangelnde Flexibilität der Tätigkeit nicht mit ihrem Lebensstil vereinbar war. Mit einem flexibleren, technologiebasierten Arbeitsplatz wird der Beruf jedoch für mehr Menschen attraktiv, wodurch weniger Zeit für den Austausch und die Einarbeitung von Mitarbeitern verlorengeht.

52 % der Kontaktzentren beabsichtigen, flexible Arbeitsmodelle einzuführen, um diese Anforderungen zu erfüllen.¹¹ Und dank der Möglichkeit der Remote-Arbeit werden diejenigen, die zuvor nicht physisch im Kontaktzentrum arbeiten wollten oder nicht in der Lage dazu waren, die Arbeitsstelle dank der besseren Arbeitszeiten und der Möglichkeit des Home-Office attraktiver finden.

Dies gilt insbesondere für diejenigen, die zur Arbeit zurückkehren, und für diejenigen, die nur zu bestimmten oder unüblichen Zeiten arbeiten können, sowie für Personen der Generation X, die es vorziehen, nicht an einen formalen Bürostandort gebunden zu sein.

Wenn Sie Mitarbeitern im Kontaktzentrum einen einheitlichen Benutzerkomfort auf allen Endgeräten sowie eine flexible Arbeitsumgebung bieten, kann eine bessere Work-Life-Balance erreicht werden, die auf den folgenden Säulen aufgebaut ist:



FLEXIBILITÄT

Arbeit von überall, jederzeit, auf jedem beliebigen Endgerät, damit Ihre Mitarbeiter die Flexibilität haben, ihre Arbeit um ihr Leben herum zu gestalten, was die Loyalität erhöht.



EINFACHHEIT

Single Sign-On auf jedem Endgerät, um alle Anwendungen und Daten in der Cloud und im Rechenzentrum anzuzeigen und mit ihnen zu arbeiten.



NACHHALTIGKEIT

Mitarbeiter suchen zunehmend nach Arbeitgebern, deren Ethik und Werte zu ihren eigenen passen. Durch Green IT kann der CO2-Fußabdruck reduziert werden, um umfangreichere Nachhaltigkeitsinitiativen zu unterstützen.



INTEGRATION

Nahtlose, vertraute und benutzerfreundliche Tools, die es Mitarbeitern ermöglichen, produktiver zu sein.

Unter Berücksichtigung all dieser Faktoren haben Kontaktzentren eine größere Auswahl an potenziellen Arbeitskräften. Ihr Unternehmen kann eine größere Vielfalt erreichen, indem es für Mitarbeiter attraktiver wird, die derzeit aufgrund des physischen Standorts, der Arbeitszeiten, einer körperlichen oder geistigen Behinderung, sozialer Mobilität oder anderer Faktoren eingeschränkt sind.

Durch die Zusammenarbeit mit diesen neuen Fachkräften kann der Mitarbeiterschwund verringert werden und gleichzeitig die Produktivität und Loyalität von Mitarbeitern gesteigert werden. Zudem kann auch die Servicequalität von Mitarbeitern verbessert werden.

Wenn Sie Kunden den Service bieten können, den sie sich wünschen, während Ihre Mitarbeiter auf eine flexible und gleichzeitig sichere Weise arbeiten können, kann das Unternehmen schnell auf Krisen eingehen.



Dieser Ansatz ermöglicht auch die Entwicklung einer moderneren Büroumgebung, die auf die Zukunft vorbereitet ist.

Diese Technologie ermöglicht es Mitarbeitern nicht einfach nur, per Remote-Zugriff zu arbeiten; sie können außerhalb des Büros produktiv arbeiten und erhalten Zugriff auf die Tools und Informationen, die sie benötigen, um Ihren Kunden den bestmöglichen Service zu bieten.

Und für das Unternehmen bedeutet dies, dass Kosten optimiert werden und gleichzeitig sichergestellt wird, dass Sicherheitsanforderungen erfüllt, die Performance überwacht und die Kontrolle aufrechterhalten wird.

Unternehmen stellen sich momentan auf eine neue Vision der Zukunft der Arbeit ein. Deswegen ist jetzt der ideale Zeitpunkt, um Kontaktzentren zu überdenken.

Eine zukunftsorientierte Umgebung, die jedoch schon heute verfügbar ist, muss verschiedene Anforderungen erfüllen. Das Kundenerlebnis muss verbessert werden und die Umgebung muss sich schnell an neue Probleme und zukünftige globale Krisen anpassen können.

Kontaktzentren müssen zudem für die neue Zusammensetzung der Belegschaft attraktiv sein und gleichzeitig bestehende Mitarbeiter binden, Kosten senken und Nachhaltigkeitsziele erreichen.

Das Kontaktzentrum der Zukunft schon heute

Das Kontaktzentrum bleibt ein wichtiger Teil vieler Organisationen, muss sich aber anpassen, um den Anforderungen der modernen Welt gerecht zu werden.

Da sich die Bedürfnisse von Kunden und Mitarbeitern ändern, der technologische Fortschritt anhält und Unterbrechungen unvermeidlich sind, wird Agilität der Schlüssel zu einem effizienten Betrieb und anhaltendem Erfolg sein.

Citrix bietet Kontaktzentren die Flexibilität, sich mithilfe eines digitalen Arbeitsplatzes anzupassen, der nicht nur Flexibilität freisetzt, sondern auch die Geschäftsergebnisse verbessert.

Zu den Vorteilen gehören ein schnelleres Onboarding der Mitarbeiter, neue Arbeitsstile und ein verbesserter Dienst am Kunden. Sich wiederholende Aufgaben werden beseitigt, sodass mehr Zeit zur Verfügung steht, und Mitarbeiter sind motivierter, was wiederum die Produktivität steigert. Die IT behält sowohl in Krisenzeiten als auch bei üblichem Betrieb die Kontrolle und den Überblick über das System, hat jedoch mehr Zeit für Innovationen und unternehmenskritische Aktivitäten.

Dank dieser Agilität können einige dringende Probleme von heute gelöst und die Nachhaltigkeit verbessert werden. Zudem wird eine Grundlage für die Zukunft geschaffen.

Neben der schnelleren Durchführung von Initiativen zur digitalen Transformation unterstützt ein modernes Kontaktzentrum Unternehmen auch dabei, sich auf den nächsten größeren Störfall vorzubereiten. Sie können sich nämlich schneller auf zukünftige Herausforderungen einstellen und den Kundendienst relativ reibungslos aufrechterhalten.

Im Laufe der Transformation kann diese Agilität des Kontaktzentrums auf andere Geschäftsbereiche ausgeweitet werden, sodass in kurzer Zeit viele, wenn nicht sogar alle Mitarbeiter eine sichere Möglichkeit haben, von zu Hause zu arbeiten. Dadurch erhalten Sie einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil gegenüber schlechter vorbereiteten Unternehmen.

Die Welt verändert sich und Kontaktzentren müssen bereit sein, sich mit ihr zu verändern, um in einem modernen, kundenorientierten geschäftlichen Umfeld erfolgreich zu sein.

Indem Sie heute handeln, können Sie diese Transformation in Ihrem eigenen Tempo durchführen und Ihr Unternehmen auf das vorbereiten, was als Nächstes kommt. Gleichzeitig profitieren Ihre Mitarbeiter und Kunden schon jetzt von einem besseren Erlebnis.

Warum Citrix?

Wenn es darum geht, Ihre Mitarbeiter einzubinden und zu motivieren, eine intelligentere Arbeitskultur zu schaffen, in der jedem Mitarbeiter die gleichen Möglichkeiten eröffnet werden, bietet Citrix Workspace eine benutzerorientierte Experience.

In einer Welt, in der die Technologie schnell voranschreitet, können Sie mit Citrix Workspace Mitarbeitern einen Arbeitsplatz mit einer erstklassigen Experience und Remote-Zugriff über jedes beliebige Endgerät bieten. Gleichzeitig wird die Produktivität gesteigert und Pendelzeiten werden verringert. Dank eines sicheren Zugriffs auf Informationen können Ihre Mitarbeiter mit jedem Endgerät und an jedem beliebigen Standort arbeiten, während Ihre vertraulichen Daten besser geschützt sind.

Übertreffen Sie Erwartungen und stärken Sie die Sicherheit mit Arbeitsplatzlösungen von Citrix in der Cloud.



Citrix – Die Zukunft der Arbeit ist die Umgebung, in der Sie erfolgreich sein können

UKContactCentreEnquiries@Citrix.com

citrix[™]

Vertrieb
ce_info@Citrix.com

Standort
Citrix Systems International GmbH, Rheinweg 9, 8200 Schaffhausen, Schweiz

©2021 Citrix Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Citrix, das Citrix-Logo und andere hierin aufgeführten Marken sind Eigentum von Citrix Systems, Inc. und/oder einer ihrer Tochterunternehmen und sind möglicherweise beim Patent- und Markenamt der Vereinigten Staaten und in anderen Ländern eingetragen. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.

1. Markets Insider 2. Contact Babel 3. McKinsey 4. Microsoft 5. Deloitte 6. Gallup 7. Citrix – „Planung und Investition in Produktivität in ganz Großbritannien“ 8. Ring Central 9. Corporate Central US 10. Deloitte 11. Deloitte