

Management einer Remote-Belegschaft

Bewährte Verfahren zur Förderung des Engagements sowie für effektivere Prognosen und Zeitpläne in einem Remote-Contact-Center





Es gibt für Unternehmen viele Gründe, zur Homeoffice-Arbeit zu wechseln, wie beispielsweise eine Krise oder eine Änderung des Geschäftsmodells aufgrund einschneidender Entwicklungen auf dem jeweiligen Markt. Unabhängig vom Grund für den Wechsel sind mit einem solchen Homeoffice-Modell stets sowohl Herausforderungen als auch Vorteile verbunden. Mitarbeiter können in der vertrauten Umgebung und der Sicherheit ihres Zuhauses arbeiten – ohne lange Arbeitswege und ohne Einschränkungen durch Beeinträchtigungen der lokalen Infrastruktur aufgrund einer Krise oder Naturkatastrophe. Während die Mitarbeiter von weniger Stress und höherer Flexibilität profitieren, können die Arbeitgeber ihre Gemeinkosten reduzieren und einen größeren Pool an qualifizierten Bewerbern erreichen.

Der Übergang zur Arbeit im Homeoffice ist aber auch mit Herausforderungen verbunden. Dieses E-Book bietet Tipps und bewährte Verfahren für das Management einer Remote-Belegschaft.

1 KONSISTENZ

2 OFFENE KOMMUNIKATION

3 FRÜHZEITIGE UND HÄUFIGE PROGNOSEN

4 DAS UNERWARTETE ERWARTEN

5 HÖCHSTE FLEXIBILITÄT



KONSISTENZ

Je mehr die Dinge sich ändern, desto mehr bleiben sie gleich (oder sollten dies tun)

Für die Einrichtung eines Contact Centers für die Arbeit im Homeoffice gilt ein ganz einfaches Prinzip: Alles sollte genauso sein, als ob die Mitarbeiter in einem physischen Contact Center arbeiten würden.

Um einen normalen Geschäftsbetrieb zu ermöglichen, müssen Mitarbeiter wichtige Geschäftsanwendungen nutzen können. Das IT-Team Ihres Unternehmens muss wahrscheinlich den Zugriff für berechtigte Benutzer einrichten, wenn Sie Lösungen wie NICE Workforce Management (WFM) verwenden. Dies umfasst Tools für das Planungsteam, das die Geschäftsabläufe planen, zeitlich organisieren und überwachen muss. Stellen Sie sicher, dass die Sicherheitskontrollen nach Bedarf geändert werden, um den Remotezugriff auf Anwendungen in der Cloud zu ermöglichen. Dies umfasst beispielsweise auch Planungsfunktionen wie die in der NICE WFM WebStation, in der Mitarbeiter ihre Zeitpläne einsehen, sich um Schichten bewerben und virtuell Urlaub beantragen können. Sie sollten weiterhin dafür sorgen, dass alle manuellen oder papierbasierten Prozesse in elektronische Prozesse umgewandelt werden.

Genau wie in einem physischen Contact Center müssen Teams über ein klares Verständnis der geschäftlichen Prioritäten verfügen und diesen zustimmen. In schwierigen Zeiten kann dies bedeuten, dass alle möglichen Ressourcen ausschließlich für den Umgang mit bestehenden Kunden eingeplant werden und neuen Kundenkontakten vorübergehend eine geringere Priorität eingeräumt wird. Möglicherweise müssen dann auch Zeitpläne geändert

werden. Wenden Sie sich proaktiv an Ihr Team, um dessen besondere Situation und Anforderungen im Zusammenhang mit dem Übergang zur Arbeit im Homeoffice zu verstehen.

Kunden zu ermutigen, alle Self-Service-Hilfoptionen vollständig zu nutzen, kann nicht nur die Belastung ihrer Teams in schwierigen Zeiten reduzieren, sondern auch die Kunden schneller zufriedustellen, Umwandlungsraten erhöhen sowie Umsätze und Kundenbindung steigern.¹ Kunden ziehen Self-Service-Kanäle gegenüber persönlichen Gesprächen mit Kundenberatern weitgehend vor,² wissen jedoch nicht immer, wo sie die benötigten Antworten finden können. Unterstützen Sie aktiv Self-Service-Ressourcen wie beispielsweise FAQ, Online-Anleitungen und Wissensdatenbanken. Bedenken Sie jedoch, dass Änderungen der Self-Service-Strategie auch Auswirkungen auf Ihre Prognosen haben können.

1. Leggett, Kate. „Your Customers Want to Self-Serve — It’s Good For Them And Good For You.“ Forrester, 23. Mai 2019.

2. Selby, Paul. „Moving up the Customer Self-service Curve.“ CustomerThink, 23. Juli 2019.

1 KONSISTENZ

Stellen Sie sicher, dass Sie regelmäßig (quartalsweise, monatlich usw.) Ihre Fortschritte bei allen KPIs vor dem Hintergrund Ihrer Ziele verfolgen. Achten Sie besonders auf Schulungen und Karriereentwicklungsmaßnahmen. Denken Sie daran, dass Sie Menschen eingestellt haben, um täglich ins Büro zu kommen, die sie jetzt zum Arbeiten nach Hause schicken. Wenn Sie ihnen keine klaren Erwartungen vermitteln oder ihnen nicht dabei helfen, sich an die neue Situation anzupassen, wird dies negative Auswirkungen auf die Mitarbeiterproduktivität und auf die Fluktuation haben.

Und schließlich: Sorgen Sie dafür, dass Sie – und Ihre Teams – eine bestimmte Arbeitsroutine einhalten. Erstellen Sie eine Liste der zu erbringenden Leistungen und planen Sie mehrere über den Arbeitstag verteilte kürzere Pausen ein. Kleiden Sie sich so, als ob Sie ins Büro gehen würden bzw. als ob Ihr Chef Sie jederzeit um einen Video-Chat bitten könnte. Disziplin ist das Erfolgsgeheimnis virtueller Mitarbeiter.

2 OFFENE KOMMUNIKATION

3 FRÜHZEITIGE UND HÄUFIGE PROGNOSEN

4 DAS UNERWARTETE ERWARTEN

5 HÖCHSTE FLEXIBILITÄT

So können sich Ihre KPIs beim Übergang zur Remote-Arbeit ändern



Die derzeit geltenden SLA-, AHT-, Haltezeit- und andere KPIs müssen überprüft und einvernehmlich geregelt werden. Sie werden anfänglich einige Schwankungen bei diesen Metriken erleben, nach einer gewissen Anpassungsphase sollten sie sich aber einpendeln.

Messen Sie die Einhaltungswerte genauer, um sicherzustellen, dass es nicht zu einem Rückgang kommt, der auf in einer Büroumgebung normalerweise nicht auftretende Ablenkungen wie beispielsweise Kinder im Haushalt zurückgeht.

Beobachten Sie genau die Werte für Fluktuation und Schrumpfung.

- **Fluktuation:** Die meisten Mitarbeiter, die Sie gerade zur Arbeit nach Hause geschickt haben, sind aufgrund der Büroumgebung in Ihr Unternehmen gekommen. Langfristig ist dies daher für sie möglicherweise keine gute Lösung. Antizipieren Sie dies und suchen Sie nach Möglichkeiten, die Schulung neu eingestellter Mitarbeiter und das Rekrutierungssystem zu nutzen.
- **Schrumpfung:** Im Spannungsfeld zwischen erhöhter Unsicherheit und einer neuen Arbeitsweise ist es nicht ungewöhnlich, dass sich Schrumpfungsraten um 30 bis 40 Prozent erhöhen.

Kapazitätsplanung: Vielleicht haben Sie in der letzten Woche noch die Platzkapazität geplant und müssen in der nächsten Woche der IT-Abteilung dabei helfen, den Lastenausgleich und die VDI-Lizenzierungen nachzuverfolgen.



1 KONSISTENZ

2 OFFENE
KOMMUNIKATION

3 FRÜHZEITIGE
UND HÄUFIGE
PROGNOSEN

4 DAS
UNERWARTETE
ERWARTEN

5 HÖCHSTE
FLEXIBILITÄT

OFFENE KOMMUNIKATION

Halten Sie alle
Kommunikationskanäle offen,
damit Ihre Mitarbeiter engagiert
und motiviert bleiben

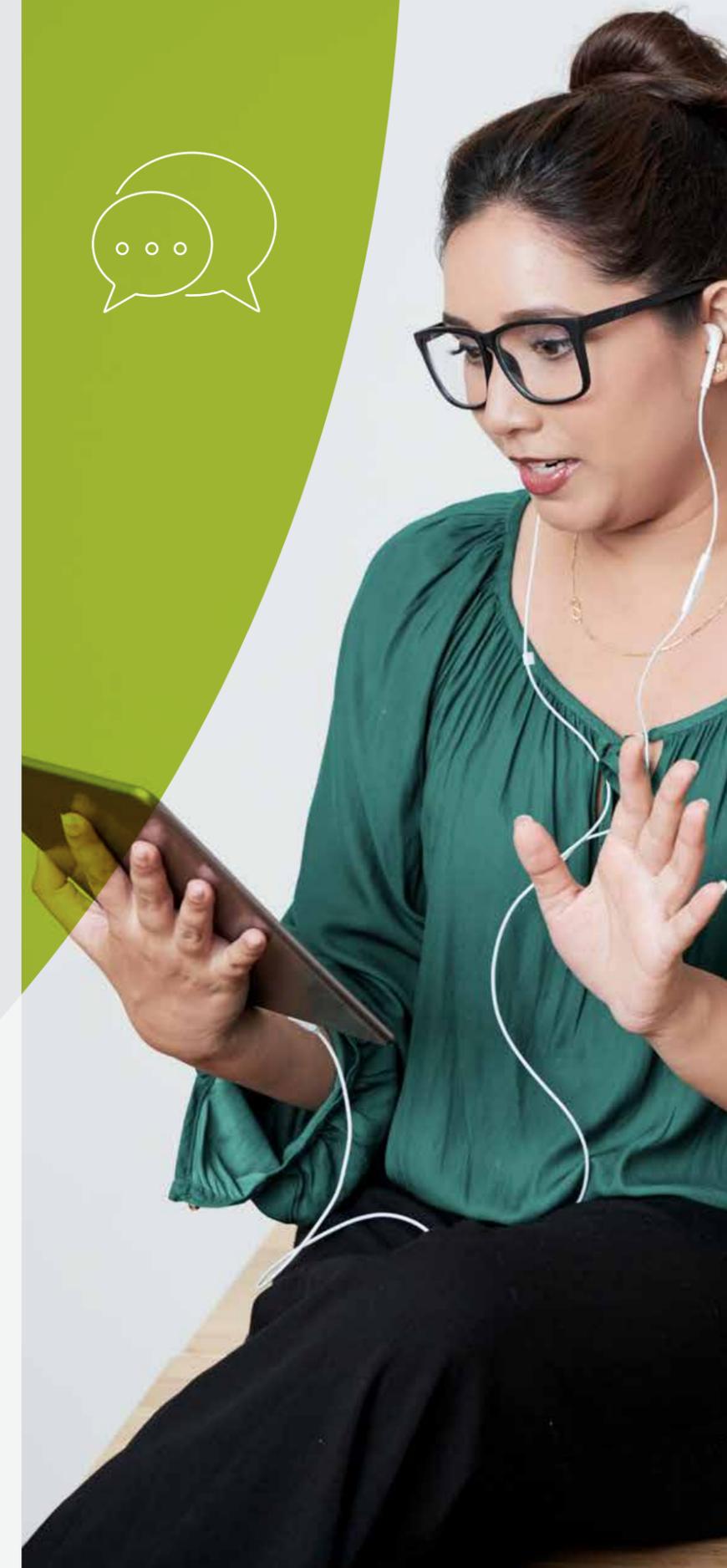
Kommunikation ist entscheidend dafür, dass sich von zu Hause aus arbeitende Mitarbeiter einbezogen und unterstützt fühlen. Remote-Teams stehen bei der Kommunikation besonderen Herausforderungen gegenüber: unterschiedliche Zeitpläne, Zeitzonen oder sogar kulturelle Barrieren können es ihnen schwer machen, sich als Teil eines Teams zu fühlen.

Nach optimalen Kommunikationswegen zu suchen ist besonders wichtig, wenn die Mitarbeiter nicht im direkten persönlichen Kontakt miteinander zusammenarbeiten. In solchen Situationen können die Mitarbeiter nicht mehr Kollegen oder Vorgesetzte während einer gemeinsamen Kaffeepause um Rat fragen und es kann sehr schwierig sein, ein echtes Teamgefühl zu erzeugen. Einerseits ergab der Gallup-Bericht „State of the American Workplace“, dass Remote-Mitarbeiter insgesamt etwas zufriedener sind als ihre Kollegen im Büro, andererseits aber auch, dass Mitarbeiter, die mehr Zeit mit Remote-Arbeit als im Büro verbringen, „wichtige Gelegenheiten für soziale Kontakte und Zusammenarbeit, die für ihr Engagement und ihr Wohlbefinden wichtig sind“ vermissen.³

Eine andere im Harvard Business Review veröffentlichte Studie fand heraus, dass sich Remote-Mitarbeiter schnell übergangen fühlen, es sei denn, ihr Unternehmen hat Schritte unternommen, um Vertrauen und Verbindungen zwischen den Remote- und den vor Ort eingesetzten Mitarbeitern aufzubauen.⁴ „Wenn wir nicht besondere Maßnahmen treffen, um Vertrauen und Verbindungen zwischen den Kollegen zu schaffen, werden wir dafür einen hohen Preis bezahlen müssen“, so die Autoren der Studie, Joseph Grenny und David Maxfield.

Um diesen Herausforderungen zu begegnen, sollten Sie dafür sorgen, dass Ihre Teams so miteinander kommunizieren können, als wären sie im Büro, wie beispielsweise über Instant Messaging, Skype oder Microsoft Teams. Entwickeln Sie einen Kommunikationsplan, der alle Abteilungen einbezieht. Dabei sollte es um formelle und informelle sowie arbeits- und nicht arbeitsbezogene Kommunikation gehen.

Google Hangouts Chat und Slack ermöglichen virtuelle „Kaffeeküchengespräche“, durch die Teammitglieder einbezogen bleiben und persönliche Verbindungen zu ihren Kollegen aufbauen können. Chatrooms für Teams und Gruppen können die kontinuierliche Kommunikation erleichtern – achten Sie nur darauf, dass jeder dieser Chatrooms ausreichend Kapazität für das jeweilige Team bietet. Verwenden Sie wo immer möglich Videotools wie Zoom anstelle von Telefonanrufen, damit Ihre Remote-Mitarbeiter einander und ihre Vorgesetzten auch wieder sehen können. Dies macht nicht nur die Interaktionen menschlicher, es erlaubt Teamleitern auch, einen Blick auf die Homeoffice-Umgebungen ihrer Mitarbeiter zu werfen, um sicherzugehen, dass diese den geltenden Branchenstandards entsprechen.



3. „State of the American Workplace.“ Gallup, 12. Dez. 2019.

4. Grenny, Joseph, et al. „A Study of 1,100 Employees Found That Remote Workers Feel Shunned and Left Out.“ Harvard Business Review, 14. Mai 2018.

1 KONSISTENZ

2 OFFENE KOMMUNIKATION

3 FRÜHZEITIGE UND HÄUFIGE PROGNOSEN

4 DAS UNERWARTETE ERWARTEN

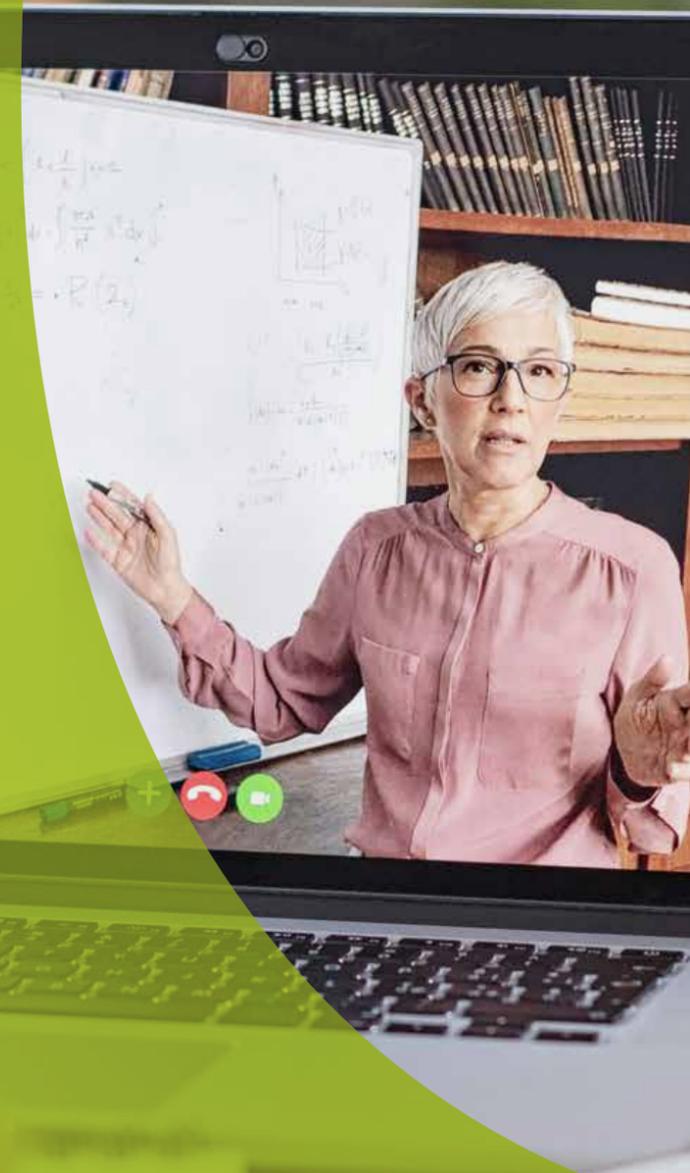
5 HÖCHSTE FLEXIBILITÄT

Diese Zusammenarbeitstools können auch für zweiwöchentliche persönliche Gespräche genutzt werden und bieten die Möglichkeit für individuelle Mentoringsitzungen, bei denen Mitarbeiter um Rat fragen können. Update-Gespräche und Video-Chats mit Managern und Stakeholdern im Laufe des Tages ermöglichen dem Planungsteam, das Unternehmen über zentrale Leistungswerte, getroffene Maßnahmen und ausstehende Aufgaben zu informieren. Manager und Supervisoren können damit ihre täglichen Teambesprechungen durchführen, um die Ergebnisse des Vortags durchzugehen, zu prüfen, ob alle Ziele erreicht wurden, oder bei ihren Teams kurz nach dem Rechten zu sehen. Durch die Reservierung täglicher Zeitfenster können Supervisoren sicherstellen, dass sie ihren Mitarbeitern stets für Ratschläge zur Verfügung stehen. Fast die Hälfte der Angestellten gibt an, dass sich die erfolgreichsten Manager häufig und regelmäßig bei ihren Remote-Mitarbeitern melden.⁵

Auch Anerkennungen können sehr viel dazu beitragen, dass Mitarbeiter sich wertgeschätzt und einbezogen fühlen. Seien Sie nicht sparsam mit positiven Anerkennungen: Teams arbeiten entfernt voneinander und das Fehlen von Interaktionen zwischen Teams und Leitern kann sich auf die Motivation und die Arbeitsmoral des Teams auswirken, wenn den Mitarbeitern nicht regelmäßig vermittelt wird, dass ihre Arbeit geschätzt wird. Dies kann die Form einer formellen „Verkündigung“ durch Supervisoren oder Kollegen am Ende jedes Arbeitstags oder einer sofortigen Anerkennung von Mitarbeitern haben, die besondere Leistungen erbracht haben – was auch immer Sie tun, seien Sie kreativ und tun Sie es auf Ihre ganz eigene Weise!



Und schließlich: Bleiben Sie positiv. Wenn Sie oder Ihr Team von zu Hause aus arbeiten können, sollten Sie sich glücklich schätzen – nicht alle haben die Möglichkeit dazu. Denken Sie daran, dass schwierige Zeiten vorübergehen. Sie werden staunen, wie sich Ihre Sichtweise wandelt, wenn Sie Ihre Haltung ändern.



5. Grenny, Joseph, et al. „A Study of 1,100 Employees Found That Remote Workers Feel Shunned and Left Out.“ Harvard Business Review, 14. Mai 2018.

1 KONSISTENZ

2 OFFENE
KOMMUNIKATION

3 FRÜHZEITIGE
UND HÄUFIGE
PROGNOSEN

4 DAS
UNERWARTETE
ERWARTEN

5 HÖCHSTE
FLEXIBILITÄT



FRÜHZEITIGE UND HÄUFIGE PROGNOSEN

In Krisenzeiten oder wenn alles im Wandel ist, können sich die Anrufmuster von Tag zu Tag oder sogar von Stunde zu Stunde ändern. Erstellen Sie häufig neue Prognosen, um sicherzustellen, dass sie weiterhin Ihrem tatsächlichen Personalbedarf entsprechen. Wie bereits erwähnt, sollten Sie darauf achten, wie sich Änderungen Ihrer Self-Service-Optionen (oder der Art und Weise der Unterstützung dieser Optionen) auf Ihren Personalbedarf auswirken können. Ihre Workforce-Management-Lösung muss aus jedem neuen Kundenanforderungsprofil lernen können und stets über die neuesten Daten verfügen, um künftige Prognosezeiträume verbessern zu können.

Wenn Contact Center Remote-Mitarbeiter einsetzen, konzentrieren sie sich oft zuerst auf die mit unmittelbaren Anforderungen verbundenen Kanäle wie beispielsweise Telefon und Chat. Vergessen Sie jedoch nicht, wie wichtig auch verzögerte Anforderungen (wie beispielsweise per Briefpost, E-Mail oder Backoffice-Anfragen) sind, da diese Kanäle Anrufe im Contact Center generieren können, wenn sie nicht effizient bearbeitet werden.

1 KONSISTENZ

2 OFFENE
KOMMUNIKATION

3 FRÜHZEITIGE
UND HÄUFIGE
PROGNOSEN

4 DAS
UNERWARTETE
ERWARTEN

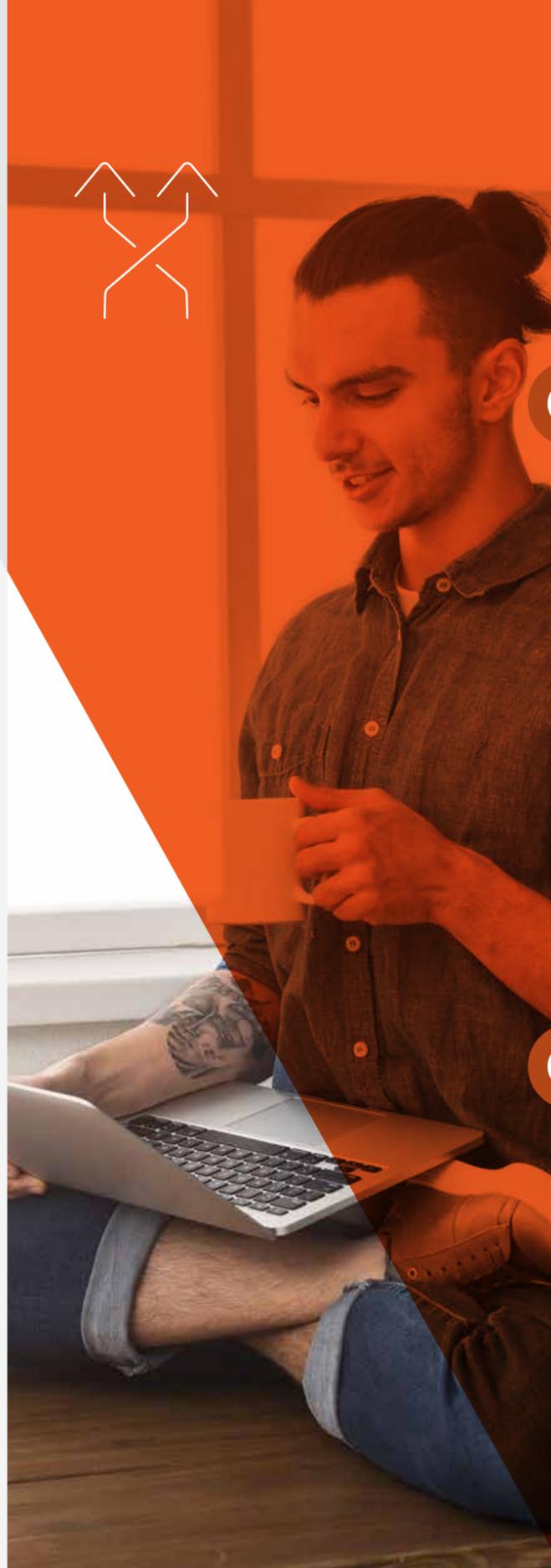
5 HÖCHSTE
FLEXIBILITÄT

DAS UNERWARTETE ERWARTEN

Sorgen Sie für mehr Flexibilität

Bei der Arbeit im Homeoffice sollten bei Bedarf extremere Zeitplanänderungen möglich sein. Die Arbeit im eigenen Zuhause kann Mitarbeitern und Unternehmen etwas mehr Flexibilität für die Reaktion auf Zeitplanänderungen geben.

Die Verbesserung der Fähigkeit, auf extreme Zeitplanänderungen zu reagieren, erfordert eine grundsätzlich flexible Geisteshaltung – sowie die Tools und Richtlinien, die diese Haltung unterstützen. Wenn Sie noch keine Richtlinien für Zeitplanänderungen implementiert haben, dann sollten Sie dies jetzt tun. Achten Sie dabei darauf, dass Ihre Workforce-Management-Lösung Regeln bietet, die Ihnen bei der Verwaltung dieses Prozesses helfen, damit Sie Änderungen von Managern und/oder Mitarbeitern in Echtzeit zulassen können. „Was wäre wenn“-Analysen zu Zeitplänen und der Kundennachfrage ermöglichen wichtigen Stakeholdern, die Auswirkungen auf das Unternehmen für einen vorhersehbaren Zeitraum zu modellieren und geeignete Maßnahmen zur Eindämmung der damit verbundenen Risiken zu ergreifen.



Einige Taktiken, die eine höhere Flexibilität der Zeitplanung ermöglichen

BLOCK- UND TEILSCHICHTPLANUNG, bei der Mitarbeiter längere (unbezahlte) Pausen über den Tag hinweg erhalten. So kann beispielsweise eine normale Achtstundenschicht in zwei Vierstundenböcke oder Teilschichten mit einer ein- oder zweistündigen Pause dazwischen aufgeteilt werden. So können die Mitarbeiter ihre Work-Life-Balance wahren, da sie die Pause beispielsweise dazu nutzen können, sich um ihre Kinder zu Hause zu kümmern – stets innerhalb der Abdeckungs- und SLA-Ziele der Zeitplansimulationen. Mit der Blockplanung können die Planer darüber hinaus die Zeitpläne der Mitarbeiter so aktualisieren, dass sie sehen, wann sie die Art der Arbeit ändern müssen. Dies ist in schwierigen Zeiten besonders wichtig, wenn Mitarbeiter möglicherweise zu unterschiedlichen Zeiten an verschiedenen Aufgaben arbeiten müssen.

TEILEN SIE SCHICHTEN AUF. Die Arbeit im Homeoffice kann die Flexibilität deutlich erhöhen, da der Weg zur Arbeit entfällt. Ihre Mitarbeiter leisten immer noch die gleiche Anzahl von Arbeitsstunden.

1. Diese müssen jedoch nicht in einem kontinuierlichen Block erfolgen, da die Mitarbeiter nicht zum Contact Center und von dort nach Hause fahren müssen und
2. Sie die Anforderungen Ihres Contact Centers zu Zeiten mit höherem Arbeitsaufkommen erfüllen können.

1 KONSISTENZ

2 OFFENE KOMMUNIKATION

3 FRÜHZEITIGE UND HÄUFIGE PROGNOSEN

4 DAS UNERWARTETE ERWARTEN

5 HÖCHSTE FLEXIBILITÄT

THURSDAY	FRIDAY	SATURDAY
3	4	5
10	11	12
17	18	19
24	25	26

In längeren Phasen der Remote-Arbeit brauchen Ihre Mitarbeiter regelmäßige Kontakte mit ihren Supervisoren und Kollegen. Mit Tools wie dem Meeting Scheduler von NICE WFM kann das Planungsteam die besten Zeiten für die geschäftlichen Aktivitäten auf der Grundlage der Kundennachfrage und der Zeitpläne der Mitarbeiter optimal festlegen. Vergessen Sie nicht, dass manche Pläne wieder zur Normalsituation zurückkehren müssen. Workforce-Management-Tools wie NICE WFM ermöglichen Planern, vorübergehende Änderungen an den Zeitplänen von Mitarbeitern vorzunehmen.

VERFÜGBARKEITSPUNKTE, die mit oder ohne Teilschichten verwendet werden können. Richten Sie Geschäftsregeln ein, um sicherzustellen, dass Sie die benötigte Abdeckung erhalten, die Mitarbeiter aber gleichzeitig Zeitfenster angeben können, in denen sie für die Arbeit verfügbar sind oder nicht. Wahrscheinlich werden Sie überrascht sein, in welchen Zeiträumen Ihre Mitarbeiter gerne arbeiten würden. Verfügbarkeitspunkte können besonders für Organisationen im Notfallhilfe- oder Gesundheitsbereich nützlich sein, die erfahren möchten, welche Mitarbeiter zur Übernahme von Zusatzschichten bereit sind.

PLATZLIMITS: Wenn Sie weniger Mitarbeiter im physischen Contact Center einsetzen, können Sie mithilfe von Platzlimits sicherstellen, dass an all Ihren Standorten die Mindestanzahl an Mitarbeitern tätig ist, und gleichzeitig deren Effektivität maximieren.

KÜRZERE SCHICHTEN: Sie können ein Angebotssystem verwenden, um kürzere Schichten zu Hause zu unterstützen. Sie können mit kürzeren Schichten auch Pausen und Mittagszeiten eliminieren und so die Abdeckung sicherstellen.

HINZUFÜGUNGEN, VERSCHIEBUNGEN UND ÄNDERUNGEN: Überprüfen Sie den Prozess für Hinzufügungen, Verschiebungen und Änderungen im Vergleich zur Arbeit im Homeoffice.

EIN PHASENBASIERTES KONZEPT: Flexible Zeitpläne müssen keine „Alles oder nichts“-Initiative sein. Contact Center können im Kleinen beginnen und zunächst den Mitarbeitern mit den besten Leistungen oder kleineren Gruppen von Freiwilligen Flexibilität bieten. So können sie allmählich ein flexibles Modell einführen, bei dem die Zeitplanintegrität gewahrt bleibt.

1 KONSISTENZ

2 OFFENE
KOMMUNIKATION

3 FRÜHZEITIGE
UND HÄUFIGE
PROGNOSEN

4 DAS
UNERWARTETE
ERWARTEN

5 HÖCHSTE
FLEXIBILITÄT

HÖCHSTE FLEXIBILITÄT

Verwenden Sie Intraday-Tools, um in Echtzeit auf sich ändernde Bedingungen reagieren zu können

Die Möglichkeit zur Verwendung von Intraday-Berichten und zur Optimierung der Ressourcen im Laufe eines Tages ist sehr wichtig, da sich die Kundennachfrage während dieses Zeitraums ändern kann.

Intuitive Intraday-Änderungsmanagement-Tools ermöglichen Supervisoren, sich ändernde Bedingungen in Echtzeit zu überwachen und proaktiv darauf zu reagieren. Damit kann das Contact Center Anforderungen auf der Grundlage der Volumina des aktuellen Tags, der durchschnittlichen Bearbeitungszeit und Servicelevels neu bewerten, anstatt dazu eine Prognose zu verwenden, die vor Tagen, Wochen oder gar Monaten erstellt wurde, als die geschäftlichen Anforderungen und die Kundennachfrage noch ganz anders aussahen. Damit eliminieren diese Tools die Anstrengung, während eines Tages sicherzustellen, dass die Mitarbeiterressourcen optimal auf die Kundennachfrage abgestimmt sind. Dazu werden Lösungen zur Beseitigung von Personallücken, proaktives Management der Mitarbeiterkommunikation und die automatische Anpassung der Zeitpläne der Mitarbeiter eingesetzt.



Wiederum gilt, dass Prozesse und Richtlinien unbedingt konsistent sein müssen: Genau wie in einem physischen Contact Center müssen die Einhaltungsziele einzelner Mitarbeiter und von Gruppen eingehalten werden, unabhängig vom Standort. Idealerweise überwacht Ihre Workforce-Management-Lösung alle Kanäle (Telefon, Chat, E-Mail usw.) und bietet Transparenz für alle Servicelevels und die Leistung.



WIR KÖNNEN IHNEN BEIM ÜBERGANG ZU EINER REMOTE- BELEGSCHAFT HELFEN.

Ein richtig umgesetztes Programm für die Arbeit im Homeoffice bietet Arbeitgebern und Arbeitnehmern zahlreiche Vorteile. Organisationen helfen ihren Mitarbeitern dabei, sicher und gesund zu bleiben, und geben ihnen bisher nicht gekannte Flexibilität – ohne Fahrt zur Arbeit und zurück. Contact Center profitieren dabei unter anderem von niedrigeren Kosten für Liegenschaften, geringeren Lohnkosten, weniger Mitarbeiterfluktuation und der einfacheren Einhaltung vor Ort oder landesweit geltender gesetzlicher Bestimmungen.

NICE Value Realization Services steht dabei an Ihrer Seite. Wir können Ihnen beim Übergang zu einem Homeoffice-Modell helfen. Wir unterstützen Sie dabei, Ihre Mitarbeiter und Prozesse so auszurichten, dass die Wertschöpfungszeiten verkürzt werden und Sie Ihre Investitionen in NICE WFM maximal nutzen können.

Wenn Sie weitere Informationen wünschen, wenden Sie sich bitte an:
VRS@nice.com



Advanced Services:
benutzerdefinierte
Work-at-Home- und
Integrations-
Lösungen



Managed Application
Services:
technisches Management
von Work-at-Home-
Systemen



Managed Operations
Services:
Outsourcing des
WFM-Betriebs
an NICE



Advisory Services and
Business Consulting:
Work-at-Home-
Lösungen

NICE weiß, das wir derzeit noch nie dagewesene Zeiten erleben. Nutzen Sie diese Gelegenheit, um die Ressourcen und das Wissen von Menschen zu nutzen, die die Schwierigkeiten beim Übergang von physischen Standorten zu einem Homeoffice-Modell gut kennen. Ob sie wissen möchten, wie Sie Menschen in dieser neuen Umgebung

schulen können, oder ob Sie nach bewährten Verfahren für das Intraday-Änderungsmanagement suchen: Wenden Sie sich noch heute an NICE Value Realization Services – erwähnen Sie „Arbeit im Homeoffice“ und Sie erhalten kostenlos eine halbtägige betriebliche Bewertung im Wert von mehr als 10.000 USD!