



Homeoffice im Kundenservice – so funktioniert es

 Maribel Pietzner

 Typ: Artikel

 30.04.2024

 4min

Einige sehen im Homeoffice das Arbeitsmodell der Zukunft, viele sind nach der anfänglichen Euphorie enttäuscht. Rückholaktionen bei Google, Amazon und Co. 2023 haben die Kritiker bestärkt, und schon zwei Jahre zuvor kam eine große Studie von Microsoft zu dem Schluss: Remote-Work kann sich negativ auf die Produktivität und die Innovationskraft auswirken. Dennoch steht fest: Arbeiten von zuhause wird uns erhalten bleiben; auch in unserer Branche.

In diesem Beitrag zeige ich, unter welchen Bedingungen Homeoffice funktionieren kann. Wir bei ja-dialog haben eine für uns optimale Lösung gefunden, mit der wir sicherstellen, dass Effizienz und Qualität auf einem hohen Niveau bleiben.

100 Prozent Homeoffice ist keine Lösung

Seit ein paar Jahren drängen Kundenserviceanbieter in den Markt, die als Freelancer-Plattformen rein remote arbeitende Teams beschäftigen. Diese Teams aus freien Mitarbeitern sind über den Globus verteilt und arbeiten zusammen, meist ohne sich je getroffen zu haben. Häufig gilt das BYOD-Prinzip (Bring Your Own Device), das heißt, die Mitarbeiter nutzen ihre eigenen Laptops und Smartphones.

Wir bekommen nun immer wieder Anfragen von Auftraggebern, die schlechte Erfahrungen mit diesen Dienstleistern gemacht haben. Die Kritikpunkte sind vor allem die hohe Fluktuation und ein überdurchschnittlich hoher Teilzeitanteil. Beides führt dazu, dass es in diesem Setting schwer fällt, komplexe Themen des Kundenservices zu bearbeiten. Ausgerechnet diese Themen nehmen jedoch mit dem Einzug von KI in die Contact-Center-Branche zu: Denn während die einfachen Kundenanfragen automatisiert werden können, bleiben die vertrackteren Fälle den Kundenberatern vorbehalten.

Fachleute bestätigen das. Ich zitiere Pascal Dué, Head of Advisor & Customer Service bei Vorwerk. Er rät von reinen Homeoffice-Geschäftsmodellen ab, denn sie führten zu „mangelnder Lösungskompetenz, fehlender Bindung zum Auftraggeber und dadurch fehlender Überzeugung in der Kundeninteraktion.“



Was funktioniert dann aber?

100 Prozent remote bringt es also nicht, erst recht nicht für ja-dialog, da wir auf anspruchsvolle Themen spezialisiert sind. Was funktioniert aber dann? Wenn wir uns die Situation genauer ansehen, dann ist ja nicht das Arbeiten von zuhause das Problem. Studien zeigen sogar: Die Zeit, die wir zuhause arbeiten, ist in vielen Fällen produktiver als die im Office. Die Probleme liegen vielmehr in der fehlenden Bindung zum Unternehmen, die zu einer hohen Fluktuation führt, und im mangelnden Austausch mit Kollegen. Organisationen brauchen eben auch die soziale Interaktion – den Plausch in der Teeküche, die kurze Nachfrage zwischen Tür und Angel – damit sie funktionieren.

Erfolgreiche Umsetzung bei ja-dialog

Bei ja-dialog haben wir wie viele andere Betriebe mit der Pandemie auf Homeoffice umgestellt. Wir haben analysiert, Studien gelesen und Ratschläge von Experten eingeholt, die sich schon länger mit diesem Thema beschäftigt hatten. So konnten wir für uns passende Rahmenbedingungen fürs Homeoffice entwickeln – ein Prozess übrigens, der kontinuierlich weiter läuft.

Und so sieht unsere Lösung zum jetzigen Zeitpunkt aus: Auf Wunsch können unsere Mitarbeiter bis zu 90 Prozent ihrer Arbeitszeit zu Hause in ablenkungsfreier Umgebung arbeiten und sich an diesen Tagen den Weg ins Büro sparen. Zugleich stellen wir durch gemeinsame Präsenzzeiten an unseren Standorten sicher, dass niemand in die Einsamkeit gerät, die Bindung zur Firma gestärkt wird, der persönliche Austausch nicht zu kurz kommt und die Produktivität erhalten bleibt.

Folgende begleitende Regeln haben wir für das Homeoffice aufgestellt:

- Einarbeitung vor Ort: Mitarbeiter starten ihre Einarbeitung ausschließlich im Office. Dadurch lernen sie die Firma und die Unternehmenskultur kennen und bauen eine Beziehung zu den Kollegen auf. Sie knüpfen Kontakte, die ihnen später bei ihrer täglichen Arbeit helfen. Als Konsequenz bedeutet das: Wir rekrutieren nur im Umkreis unserer Standorte.
- Flexibilität nach der Einarbeitungsphase: Nach der Einarbeitung (die Dauer liegt zwischen sechs Wochen und drei Monaten) können Mitarbeiter bis zu 90 Prozent ihrer Arbeitszeit im Homeoffice leisten. 10 Prozent im Büro bleiben Pflicht. Tatsächlich liegen die remote erbrachten Stunden bei nur 60 Prozent.
- Fortbildung der Führungskräfte: Die Arbeit im Homeoffice erfordert einen neuen Führungsstil. Wir bilden unsere Führungskräfte in dieser Hinsicht regelmäßig fort: digitale Team-Organisation, digitales Socializing und digitales Feedback – letzteres sollte im Normalfall vermieden werden. So sensibilisieren wir Führungskräfte dafür, dass es im digitalen Raum ganz besonders darauf ankommt, den Team-Mitgliedern Ansprache und Wahrnehmung zu zeigen.



- Gemeinsame Office-Tage und Team-Events: Unsere Teams stimmen ihre Präsenztage ab, sodass sie die Zeit gemeinsam im Office verbringen. Regelmäßige Mitarbeiter-Events stärken den Austausch auch über das eigene Team hinaus und sorgen für eine positive Arbeitsatmosphäre.

Das Ergebnis: Die Mitarbeiter bei ja-dialog sind zufriedener, seltener krank und fühlen sich stärker an unser Unternehmen gebunden. Dadurch nimmt die Effizienz und Qualität ihrer Beratungsleistung zu. Und die meisten von ihnen schöpfen die Homeoffice-Möglichkeiten gar nicht aus, sondern kommen viel häufiger ins Büro, als sie eigentlich müssten.

Fazit

Wir bei ja-dialog achten darauf, die Bedürfnisse unserer Mitarbeiter und unserer Auftraggeber gleichermaßen zu berücksichtigen. Als geschäftsführende Gesellschafterin bin ich davon überzeugt: Hybride Arbeitsmodelle sind die Zukunft. Sie sind nicht nur machbar, sondern auch effektiv und liefern einen wichtigen Beitrag zum Unternehmenserfolg.