

Thuiswerken biedt voordelen voor iedereen, ook voor uw klantenservice-medewerkers

Organisaties hebben steeds meer interesse om, naast reguliere medewerkers, ook hun klantenservice-medewerkers thuis te laten werken. Men begint in te zien dat dit kan samengaan met kostenbesparingen en meer flexibiliteit. Hierbij levert het ook minder files, minder bezetting van ruimte en een hogere productiviteit op. Diverse binnenlandse- en buitenlandse organisaties hebben op dit moment al klantenservice-medewerkers die thuiswerken en die klanten via allerlei communicatiekanalen (spraak, e-mail, webchat, SMS, social media) van dienst zijn. Vaak 24 uur per dag en zeven dagen per week. Volgens het Nationaal Benchmark en Trendonderzoek Klaninteractie 2015 wordt echter pas 3,7% van de klantcontacten thuis afgehandeld, én in contactcenters met thuiswerkende klantenservice-medewerkers wordt 8,5% van de klantcontacten thuis afgehandeld. Deze aantallen zullen toenemen de komende jaren, juist vanwege alle voordelen.

Volgens een uitgebreid onderzoek dat brancheorganisatie CCA (Customer Contact Association) uitvoerde, vond 92% van de ondervraagde organisaties dat het thuiswerken leidt tot een flexibelere inzet van personeel, en voerde 61% kostenbesparingen als reden aan. Eén van de belangrijkste voordelen van thuiswerken voor de werknemer is vermindering van de reistijd. Daarnaast kan de tijd die normaal gesproken in de file wordt doorgebracht anders worden besteed.

Een voorloper (Home Retail Group) op dit gebied gaat zelfs nog verder en meldt dat als direct gevolg van het thuiswerken:

- Het aantal klachten op jaarbasis met 15% is afgenomen;
- Efficiëntere inroosting heeft geleid tot een besparing van 14%;
- De gemiddelde afhandeltijd met 10% is gedaald;
- Er een algehele kostenreductie van 14% is gerealiseerd.

Uit een door het betreffende bedrijf uitgevoerd tevredenheidsonderzoek onder klanten kwam naar voren dat 87% van de vragen tijdens het gesprek kon worden opgelost, waarbij klanten de klantenservice-medewerkers een 8,4 (op een schaal van 10) gaven voor 'vermogen om te luisteren en het probleem te begrijpen' en 'neemt verantwoordelijkheid voor het probleem'.

Andere bedrijven die thuiswerken faciliteren, melden de volgende voordelen:

- Kortere wachttijden voor klanten (door de meer flexibele inzet van personeel);
- Minder kosten voor fysieke infrastructuur (minder medewerkers op kantoor betekent minder bandbreedte en minder verstoringen);
- Significante planningsvoordelen;
- Aanzienlijk betere klantervaringen – onder meer door de bereikbaarheid buiten kantooruren;
- Flexwerkers kunnen worden ingezet die beschikbaar zijn voor de opvang tijdens piekuren of calamiteiten. Hierdoor kunt u eenvoudig en snel uw klantenservice voorzien van de juiste benodigde capaciteit;

- Het faciliteren van thuiswerken biedt ook kansen voor herintreders of voor minder valide mensen die in hun eigen (thuis)omgeving kunnen werken met de juiste faciliteiten.

Het is duidelijk dat het thuiswerken voordelen biedt, maar het naar huis sturen van medewerkers is pas het eind van het proces. Het proces van voorbereiding op de virtuele omgeving is niet iets dat bedrijven vaak makkelijk vinden. Veel bedrijven die experimenteerden met het laten thuiswerken van klantenservice-medewerkers geven eerlijk toe dat ze pas na vallen en opstaan hebben geleerd wat voor hen het beste werkt. Zonder de juiste tools en een plan van aanpak is het vaak een lang en kostbaar proces.

Om succesvol te zijn is een nieuwe mentaliteit binnen de contactcenter-teams vereist. Je kunt niet zomaar mensen uit het contactcenter halen, thuis neerzetten en vervolgens verwachten dat ze hun werk daar even goed of zelfs beter doen. Wat hebben de medewerkers in uw organisatie nodig om thuis hun werk optimaal te kunnen invullen. Mogen zij gebruik maken van eigen materialen (denk hierbij aan een PC, laptop en/of smartphone) of moeten deze voldoen aan veiligheidsnormen van de organisatie. Is een beveiligde verbinding (bijvoorbeeld een VPN) nodig of maakt de organisatie reeds gebruik van Clouddiensten voor het bijhouden van klantgegevens (CRM of ERP). Een oplossing vanuit de Cloud, waar de beveiliging sowieso goed geregeld is, is aan te raden.

Ondanks alle voordelen voor medewerker en organisatie is thuiswerken is niet voor iedereen geschikt. Op elk vlak – van personeelswerving tot personeelsmanagement, en van bedrijfsprocessen tot technologie en communicatie – moeten bedrijven zich afvragen hoe ze hun bestaande middelen kunnen optimaliseren voor een virtuele omgeving. Thuiswerken dient ook aan bepaalde wetgeving voldoen. Een thuiswerker valt onder de Arbeidsomstandighedenwet. Al geldt overigens voor thuiswerken soepelere arboregels dan voor de werkplek in het bedrijf.

Er is geen enkele aanbieder van contactcenter-technologie die niet beweert dat de geboden technologie geschikt is voor thuiswerken. De realiteit is echter helaas vaak anders. Veel aanbieders beschikken niet over complete Multi Channel systemen om klantcontacten via verschillende media naar de thuiswerkende medewerkers te sturen en hierover te rapporteren alsof ze 'gewoon' deel uitmaken van het klantenservice-team. Andere aanbieders bieden bijvoorbeeld weer niet de Instant Messaging-platformen en online fora die essentieel zijn voor het in stand houden van de nauwe communicatie tussen leden van virtuele teams. Of wat te denken van de faciliteiten voor videoconferencing die een grotere rol in klantcontact zullen gaan vervullen? Voor thuiswerkers is het nog belangrijker te weten wie beschikbaar is op bijvoorbeeld de backoffice en dat deze real time inzichtelijk is. Met een goede presence weergave maakt het werkelijk niet uit waar men werkt, thuis of op kantoor.

Hoewel het omschakelen van een centraal contactcenter naar teams die thuiswerken lastig zou kunnen zijn, zijn de potentiële voordelen zo groot dat het zeker de moeite waard is om te kijken wat de voordelen voor uw medewerkers en organisatie zouden kunnen zijn. Het lijkt erop dat contactcenter-teams die thuiswerken één van de snelst groeiende trends in de klantenservice-branche zijn. Onderzoeksbureau Ovum voorspelt dat bijvoorbeeld het aantal thuiswerkende contactcenter-medewerkers in het Verenigd Koninkrijk stijgt van bijna 84.000 nu tot zo'n 160.000 eind 2017.

Hoe denkt u over het thuiswerken van klantenservice-medewerkers? Staat uw organisatie daarvoor open?

www.contentguru.nl

@ContentGuruNL