



**WORK
FROM HOME**

WORKING FROM HOME

Steffi Brodkorb

**WORK
FROM HOME**

Fakten NL



**WORK
FROM HOME**

36% Homeoffice Arbeitsplätze in den Niederlanden
von **184.000** Callcenter Arbeitsplätzen sind

65% Frauen im Alter von 37 Jahren

67% Frauen bevorzugt Teilzeit Jobs

**Balance zwischen Arbeit und Privatleben steht im
Vordergrund !**

Niederlande ist Weltmeister in Flexarbeit

Seit 1. Januar 2016 Flexarbeit gesetzlich festgelegt



**WORK
FROM HOME**

Herausforderungen in der CC Branche



WORK
FROM HOME

- Öffnungszeiten 24/7
- Realtime Kontakt auf allen Kanälen
- CC bleibt unattraktiver Job
- Hohe Ansprüche / Geringe Löhne
- Geografische Abhängigkeit
- Verhältnis Vollzeit/Teilzeit
- Digitalisierung fragt um anderes Profil Mitarbeiter
- Wenig Flexibilität bei Volumenschwankungen
- Hohe Krankheitsquote und Fluktuation

**WORK
FROM HOME**

Case



**WORK
FROM HOME**

- Organisiertes @home Inbound Projekt
- 100% virtuell
- Steuerung & Realtime Dashboarding mit VANAD ALOHA
- Hochlauf in 1.5 Jahren von 10 → 150 Mitarbeiter
- Benchmark mit Inhouse und Wettbewerber



**WORK
FROM HOME**

Resultate im Benchmark



**WORK
FROM HOME**

- Mitarbeiterzufriedenheit 18.5% höher
- Kundenzufriedenheit 15 Punkte höher
- Krankenquote 5% niedriger
- AHT 60 Sekunden niedriger
- Produktivität 18% höher
- 14% Kostenreduktion durch effiziente Planung

Warum Work from Home

Von Kontrolle zu Vertrauen!

**WORK
FROM HOME**

Vorteile Arbeitgeber	Vorteile Arbeitnehmer
weniger Reisekosten	weniger Fahrtzeit/mehr Freizeit
Optimierung Arbeitsplatzkosten	Eigener Arbeitsplatz
weniger Fluktuation	Spezialist/Karrierechancen
weniger Krankheitsausfälle	Arbeitsmöglichkeiten für Mütter, Studenten, Mitarbeiter mit körperlichen Einschränkungen
Attraktiver Arbeitgeber	Arbeit nach Hause kommen lassen
Mehr Flexibilität bei hohem Arbeitsaufkommen	Extra Einkommen / Fahrtkosten sparen
Planungsoptimierung	Split Shifts / Mitsprache bei der Planung
Vergrößerung Arbeitsmarkt	Höhere Chance auf Arbeit
Unternehmergeist stimulieren	Persönliche Entwicklung
Benchmark KPIs	Teamgeist/Spaß
Happy Employees	Weniger Jobwechsel

Menschen

**WORK
FROM HOME**



Systeme

**WORK
FROM HOME**

Eignung von Systemen



IT-Support zu Hause

Reporting



Wissensmanagement

Rechte



Sicherheit / Privacy

Kontrolle / Mechanismen



ArbSchG



Prozesse



**WORK
FROM HOME**



**WORK
FROM HOME**





**WORK
FROM HOME**

Be prepared !

WORK
FROM HOME



Steffi Brodkorb

International Channel Manager VANAD Group

E steffi.brodkorb@vanadgroup.com

M 015 15 15 12 491