



Produktivitäts-Killer im Kundenservice vermeiden

25 praktische Tipps für Sie und Ihr Team



Eine der wichtigsten Aufgaben eines Teamleiters ist die Motivation sowie die Produktivitätssteigerung seiner Mitarbeitenden. Mit diesem Whitepaper zeigen wir Ihnen, wie Sie die Leistung auf Unternehmensebene, am Arbeitsplatz und beim einzelnen Mitarbeitenden steigern können. Infografiken, Beispiele aus der aktuellen Arbeitswelt sowie weiterführende Links werden Ihnen helfen herauszufinden, wo Sie ansetzen können. Zudem hilft Ihnen die Matrix am Ende des Whitepapers einen Überblick über die kurz-, mittel- und langfristigen Mittel der Produktivitätssteigerung zu gewinnen.

Die Produktivität zu verbessern oder auf einem bereits hohen Niveau zu halten, gehört zu den Herausforderungen vieler Abteilungsleiter. Berechnet wird sie folgendermassen: Anzahl erbrachter Leistungen geteilt durch die Anzahl aufgewendeter Stunden. Daraus ergibt sich ein Richtwert, den man einhalten sollte. Oder ein Stundenansatz, der irgendwie gedeckt werden muss. Jedenfalls handelt es sich bei der Produktivität um eine kritische Grösse im Unternehmen. Und deswegen wird immer wieder viel unternommen, um diesen Faktor zu verbessern. Wir gehen deshalb gleich auf die grössten Produktionskiller ein. Ist man sich dieser Stolpersteine einmal bewusst, liegt der Weg zur Verbesserung nicht mehr weit entfernt.

Die grössten Produktivitätskiller:

Ständige Erreichbarkeit

Konzentriert arbeiten zu können, ist die Grundvoraussetzung einer höheren Produktivität. Wer dauernd über das Telefon oder per Email erreichbar ist, wird immer wieder von diesen Medien unterbrochen - ausser natürlich es ist die Hauptaufgabe eines Mitarbeiters genau diese Kommunikationskanäle zu bedienen.

Das hilft: Richten Sie sich Zeitfenster ein, in denen Sie das Telefon auf stumm schalten und das E-Mail Programm schliessen. Bereits fünf Minuten Ungestörtheit können eine grosse Veränderung bewirken.

Lärm

Auch Lärm am Arbeitsplatz kann die Konzentration beeinträchtigen. Schalldämpfende Elemente wie Teppich, Polster, kleinere Trennwände, Pflanzen oder auch Headsets minimieren den Lärmpegel im Büro ungemein.

Unstrukturiertheit

Nicht zu wissen, welches Projekt prioritär behandelt werden muss oder 10 verschiedene Vorgehen für eine bestimmte Arbeit, verhindern eine Produktivitätssteigerung.

Das hilft: Vorlagen für regelmässig wiederkehrende Prozesse/Arbeiten sowie die Nennung von Deadlines für Aufgaben.

Zu viel Arbeit

Auch wenn zwischenzeitlich der Eindruck entsteht, dass man schneller und produktiver arbeitet, wenn viel Arbeit ansteht, stimmt das nicht unbedingt. Denn das schnelle Abarbeiten von Aufgaben hat oft zur Folge, dass Arbeiten nochmals gemacht werden müssen, weil Flüchtigkeitsfehler aufgetreten sind.

Das hilft: Sagen Sie auch mal Nein, wenn der Chef mit neuen Aufgaben kommt.

Fehlende Pausen

Aufstehen, Durchatmen, ein paar Schritte gehen und sich mit den Mitarbeitenden auszutauschen, fördert die Produktivität.



Um die Produktivität in verschiedene Strukturen aufzuteilen, gehen wir vom Unternehmen über den Arbeitsplatz zum einzelnen Mitarbeiter vor. Denn auf jeder dieser drei Ebenen gibt es Möglichkeiten, um die Produktivität zu fördern.

Das Unternehmen

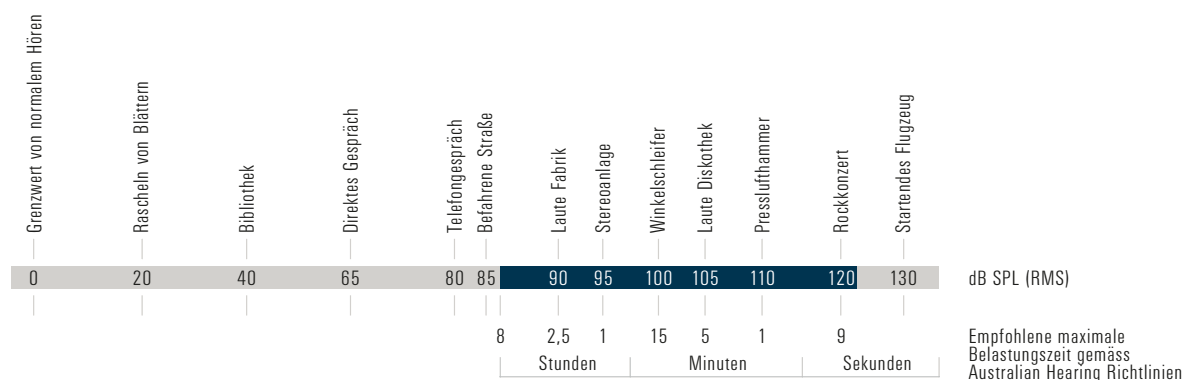
Gestaltung

Einen Grossteil des Tages verbringen wir mit Arbeit. Deshalb ist es wichtig, dass sich die Mitarbeitenden im Büro wohl fühlen. Wenn man sich die Entwicklung des Arbeitsplatzes ansieht, hat sich in diesem Bereich bereits einiges getan. Und das Thema wird heiss diskutiert. Zum Thema «Büro der Zukunft» gibt es verschiedene Modelle. Die Technologie ist dabei ein grosses Thema. Aber auch Orte für den Austausch, das kurze Nickerchen oder sportliche Ablenkung gehören meist dazu.

Lärm

Gerade in Grossraumbüros kann der Lärm schnell zur Belastung werden. Parkettböden, Sichtbeton und wenig Dekomaterial lassen Stimmen von einer Wand an die andere prallen, ohne sie abzdämpfen. Je lauter es in einem Büro ist, desto stärker ist die Produktivität beeinträchtigt.

Lärmbelastung



In dieser Grafik wird dB als Synonym für dB SPL (sound pressure level) verwendet



Ein paar einfache Mittel helfen allerdings schon viel dazu bei, dass der Lärmpegel im Büro minimiert werden kann.

Schalldämmelemente

Elemente, die den Schall dämmen, können an verschiedenen Orten im Büro untergebracht werden. So zum Beispiel zwischen den einzelnen Arbeitsplätzen, an der Decke oder an Möbeln.

Spezielle Farbe

Es gibt spezielle Farben, die für die Schalldämmung eingesetzt werden können.

Teppich

Nackte Böden werfen den Schall sehr gut in den Raum zurück. Einzelne Teppichelemente oder ein Spannteppich helfen, den Lärm zu verringern.

Telefonie

Headsets helfen ebenfalls, den Lärm im Büro zu minimieren. Denn Mitarbeitende mit einem Headset reden normalerweise leiser als ihre Kollegen ohne Headset. Zudem minimieren Headsets den Hintergrundlärm – somit hat auch der Kunde am anderen Ende der Leitung etwas davon. Und noch ein Tipp, wenn wir gerade beim Thema Telefonie sind: Versuchen Sie Vieltelefonierer nicht nebeneinander zu setzen.



Pflanzen

Ein begrüntes Büro zahlt sich nicht nur fürs Auge aus: Auch der Schall wird dadurch vermindert. Zudem helfen sie mit, die verbrauchte Luft wieder in Sauerstoff umzuwandeln. Das hilft auch wiederum der Konzentrationsfähigkeit.

Rückzugsräume

Wenn genügend Platz vorhanden ist, sollte der Einrichtung eines Rückzugraumes nichts im Wege stehen. Falls ein Mitarbeitender Mühe damit hat, sich zu konzentrieren, somit eine ruhige Alternative zu seinem Arbeitsplatz.

Arbeitszeit

Vielleicht haben Sie auch schon von diesen Unternehmen gehört, die ihre Angestellten bereits nach 6 Stunden nach Hause schicken. Das ist nicht unbedingt verkehrt. Ging man vor ein paar Jahre noch davon aus, dass nur hart arbeitet, wer auch nach 18 Uhr und am Wochenende im Büro sitzt, weiss man heute, dass bereits bei 40 Stunden pro Woche der Produktivitätsgipfel erreicht ist. Das zeigt auch die Analyse des WSI-Arbeitsmarktexperten Hartmut Seifert, der die Daten der europäischen Statistikbehörde Eurostat einander gegenüberstellt (Siehe Grafik «Kurze Arbeitszeit, hohe Produktivität»).

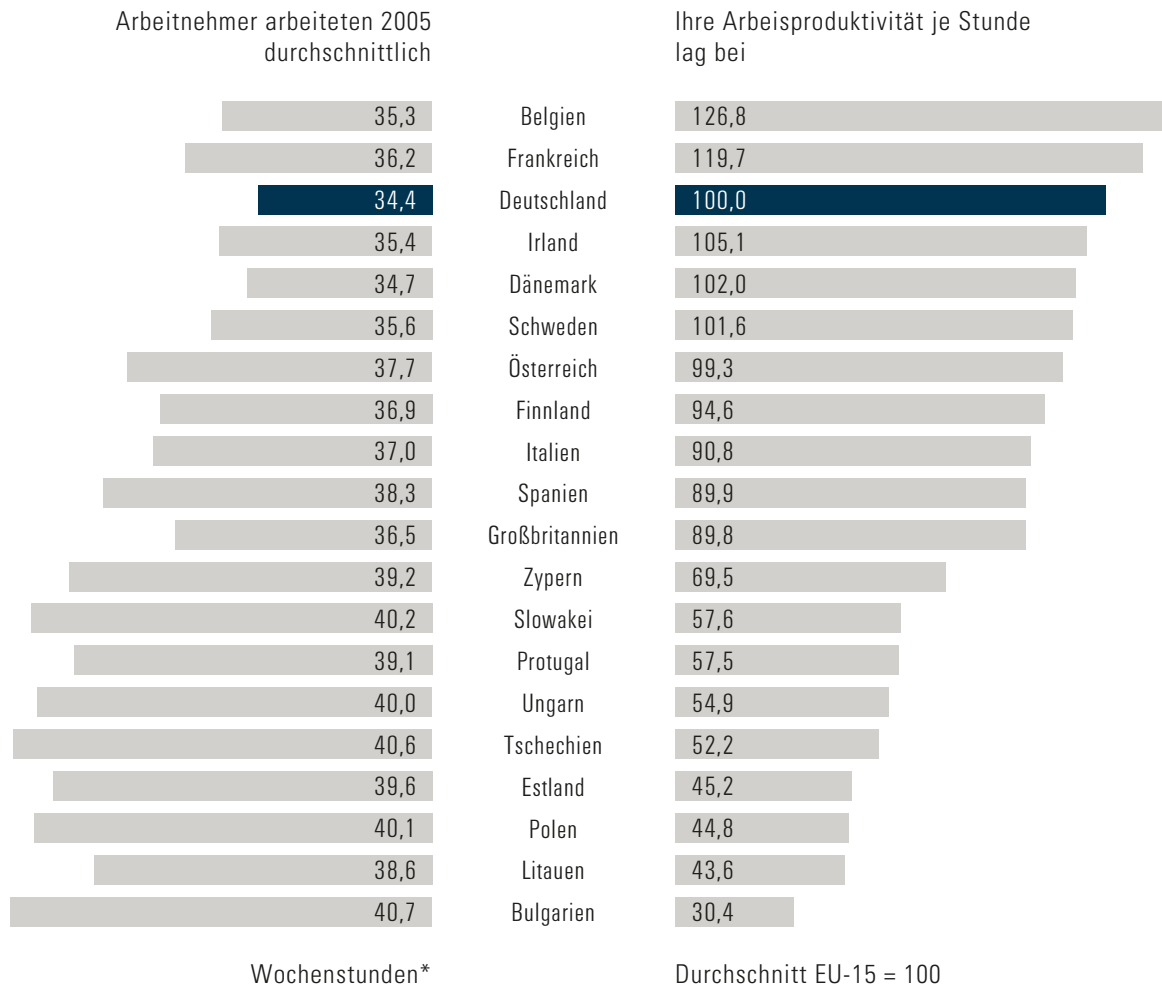
Pausen

Auch regelmässige Pausen dienen aus den gleichen Überlegungen der Produktivität. Zudem fördern Pausen den Austausch zwischen den einzelnen Team-Mitgliedern und damit auch die sozialen Komponenten des Zusammenarbeitens.

Licht und Luft

Helle, hohe und geräumige Büros wirken sich ebenfalls positiv auf die Produktivität aus. Natürliches Licht hilft den Mitarbeitenden wach zu bleiben. Regelmässiges Lüften versorgt sie mit Sauerstoff und fördert damit die Konzentration.

Kurze Arbeitszeit, hohe Produktivität



*Durchschnittliche tatsächliche Arbeitszeit (Voll- und Teilzeit)
 Ohne Luxemburg, Arbeitsproduktivität Geschätzt für Belgien, Estland, Polen Portugal, sonstige EU-27-Länder keine Daten verfügbar; Quelle: Eurostat 2007;
 © Hans-Böckler-Stiftung 2007

Der Arbeitsplatz

Was für das Büro gilt, ist auch beim eigenen Arbeitsplatz nicht anders. Wer Raum und Luft hat, der verfügt normalerweise über eine höhere Produktivität. Am wohlsten ist es dem Mitarbeitenden, wenn er rund um den Arbeitsplatz gehen kann, ohne sich durch enge Stellen zu mühen. Der Tisch sollte zudem mindestens 80x160 cm Fläche aufweisen.

Beleuchtung:
Tageslicht und indirektes Licht



Luftfeuchtigkeit:
40 bis 60%



Optimale Temperatur:
20 bis 22° C



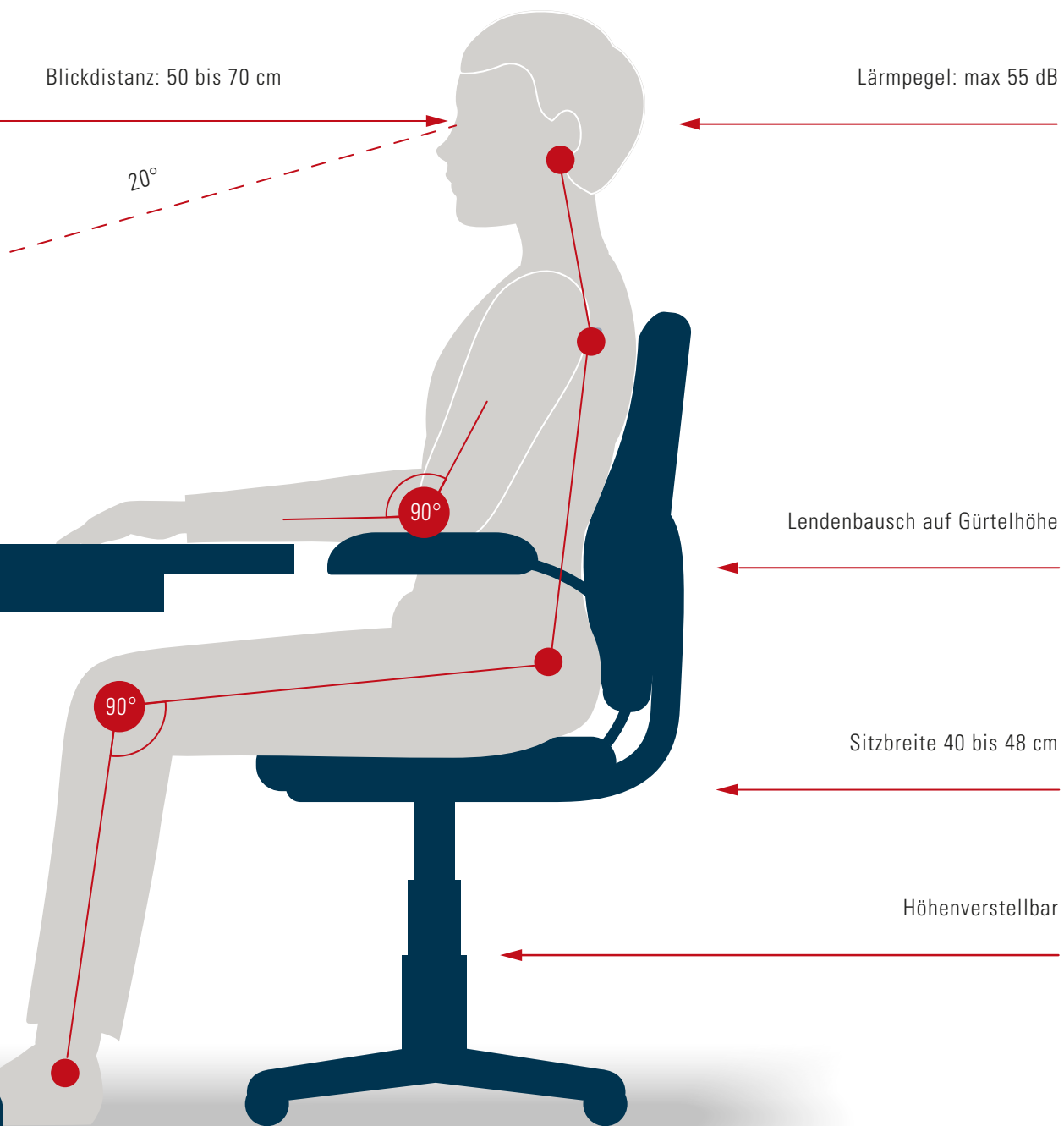
Arbeitsplatz:
mind. 80 x 160 cm



Schreibtischhöhe:
19 bis 28 cm über Sitzhöhe

Sitzhöhe:
42 bis 53 cm



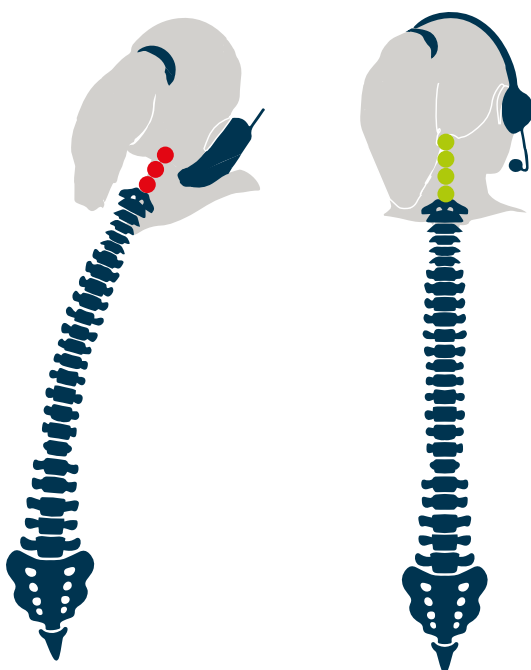




Ergonomie

Ebenfalls bereits in der Grafik zu sehen, sind die ergonomischen Faktoren, die ein Arbeitsplatz erfüllen sollte. Ein ergonomischer Arbeitsplatz hilft ebenfalls, die Produktivität des einzelnen Mitarbeiters zu fördern. Denn anstelle von Arbeitsausfällen aufgrund von Fehlhaltungen und körperlichen Beschwerden, können die Mitarbeitenden die Arbeit auch über längere Zeit schadensfrei ausführen.

Auch hier hat die Telefonie einen Einfluss, den wir nicht verschweigen möchten. Denn gerade Vieltelefonierer können mit einem normalen Telefonhörer unter Verspannungen und Produktivitäts-Bremsern leiden. Die Grafik zeigt schön, wie sich die Wirbelsäule verkrümmt, wenn man den Hörer ans Ohr klemmt.



Infrastruktur

Die technische Infrastruktur hat die Arbeit über die letzten Jahrzehnte massiv vereinfacht. Auch heute noch gibt es technische Mittel, um den Arbeitsaufwand zu vermindern und die Produktivität zu steigern. Allerdings sollte man beachten, dass allein eine Software oder ein neues Telefon noch nichts zur Steigerung beitragen. Mitarbeitende müssen über die Möglichkeiten aufgeklärt sein und richtig geschult werden. Erst, wer seine Hilfsmittel richtig verwendet, kann auch davon profitieren.

Wiederkehrende Prozesse

Gerade bei Arbeiten, die immer wieder ausgeführt werden müssen, ist es sinnvoll, Prozessvorlagen anzufertigen. Diese dürfen über die Jahre auch angepasst und verbessert werden. Hören Sie Ihre Angestellten und Mitarbeitenden an, wenn sie Verbesserungs-Vorschläge haben.



Mitarbeitende

Die persönliche Ebene des Unternehmens bietet ebenfalls Möglichkeiten für eine Produktivitätssteigerung. Auf ein paar Punkte möchten wir trotzdem noch etwas detaillierter eingehen.

Materielle und psychologische Anreize

Sowohl Boni wie auch Ferientage oder Diplome für eine besonders gute Leistung, spornen Mitarbeitende an. Bitte beachten Sie aber, dass materielle Anreize irgendwann an ihre Grenzen gelangen. So entdeckte der Nobelpreisträger Daniel Kahneman, dass Mitarbeitende in den USA nicht mehr glücklicher werden, wenn sie mehr als 75 000 Dollar pro Jahr verdienen.

Unstrukturiertheit

Die Ordnung am Arbeitsplatz wird nicht nur vom Chef geschätzt, auch für die Übersicht ist sie hilfreich. Zudem setzen Arbeitnehmer wieder vermehrt auf To-Do-Listen, um einen klaren Überblick über die bevorstehenden Aufgaben zu erhalten. Ein einfaches Vorgehen, das schnell im Alltag umgesetzt werden kann.

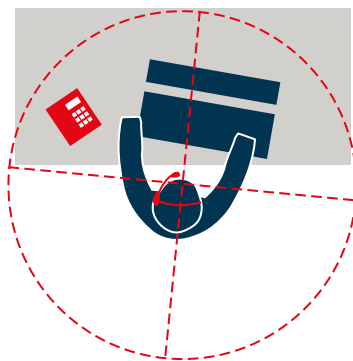
Auch das Ausstellen des privaten Smartphones sowie die zeitweise Schliessung des E-Mail-Programms helfen mit, fokussiert zu arbeiten und nicht abgelenkt zu werden. Persönliche Musik bringt übrigens zusätzliche Konzentration und lässt den Umgebungsraum oftmals verschwinden. Um das Büro nicht mit zusätzlichem Lärm zu belasten, ist es sinnvoll, Kopfhörer einzusetzen.



— Reichweite ca. 1 m —

Telefonhörer – Hörerzentrische Kommunikation

Eingeschränkter Aktivitätsradius und Telefonhörer im Zentrum



— Reichweite ca. 2,5 m —

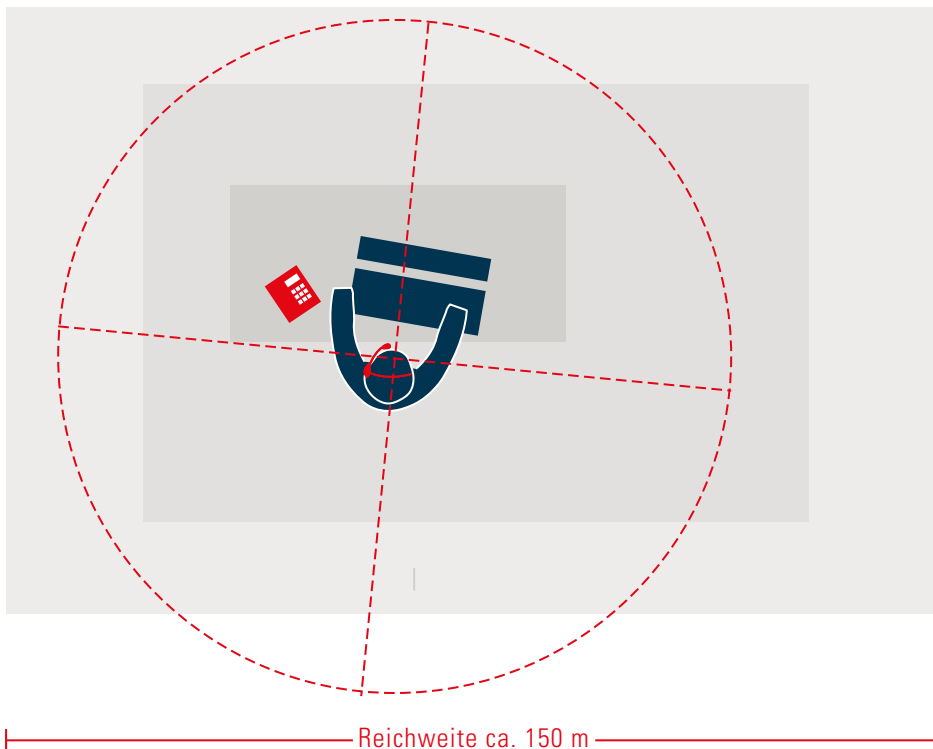
Headset – Personenzentrische Kommunikation

Grosser Aktivitätsradius und der Benutzer im Zentrum. Freie Bewegung des Oberkörpers möglich

Bewegung

Wer zwischendurch aufsteht, herumgeht, mit seinen Kollegen spricht und seinen Arbeitsplatz lüftet, arbeitet ebenfalls besser. Also unbedingt mehr Bewegen. Auch das geht übrigens mit einem Headset einfacher.

	kurzfristig	mittelfristig	langfristig
Unternehmen	Licht Luft	Lärm Pausen	Gestaltung Arbeitszeit
Arbeitsplatz	Prozesse	Infrastruktur Arbeitsplatz	Ergonomie
Mitarbeiter	Anreize Erreichbarkeit	Team Nein-Sager	Struktur



Schnurlos-Headset – Personenzentrische Kommunikation mit weitem Aktivitätsradius

Weiter Aktivitätsradius; die Person stellt das Zentrum dar.
Hohe Bewegungsfreiheit

Unsere Kunden haben uns motiviert eine Headset-Linie zu entwickeln, die den höchsten Ansprüchen genügt und trotzdem bezahlbar bleibt. Entstanden ist freeVoice. Die Headset-Linie bietet durch das ergonomische und funktionale Design noch mehr Komfort und gibt Ihnen das Gefühl, ein direktes Gespräch zu führen.

Im Mittelpunkt unserer Bemühungen stehen Qualität, Komfort und technische Leistungsfähigkeit. Mit dem Kunden im Zentrum unserer Anstrengungen sind wir bemüht, das optimale Preis-Leistungs-Verhältnis zu finden und die neusten Trends und Innovationen zu berücksichtigen. Nur die Produkte, die am Schluss unsere Qualitätsanforderungen erfüllen, finden einen Platz im Sortiment.

Unser Qualitätsanspruch – Ihr Vorteil

Auf ihre Qualität werden die Produkte mehrfach durch externe Zertifizierungsfirmen und unsere eigenen Mitarbeiter geprüft. Aber nicht nur die Produkte, sondern auch die Art der Produktion ist uns wichtig. Deshalb beginnt unsere mehrstufige Qualitätssicherung bereits bei der Zuliefererauswahl. Potenzielle Zulieferer werden durch unsere Inspektoren vor Ort gründlich überprüft. Neben den betrieblichen Möglichkeiten und den relevanten Qualitätsaspekten umfasst das auch die Einhaltung von Social Compliance Standards. Zusätzlich müssen sich die geprüften Firmen durch hohe Innovationsfreude und die Bereitschaft auszeichnen, in neue Produktionsmittel zu investieren.

Schon 1000fach bewährt

Die freeVoice-Linie ist noch jung und trotzdem setzen verschiedene Callcenter in den unterschiedlichsten Branchen schon einige tausend Headsets mit Begeisterung ein. Die freeVoice als Herstellerin ist seit über 30 Jahren spezialisiert auf Headsets und kennt die Anforderungen und Bedürfnisse der Kunden ganz genau. Die Nähe zu den Kunden bewährt sich nicht nur für das Produktdesign sondern ist für Sie ein Garant auch im Kundenservice.

Schweizer Industriedesign

Während Jahrzehnten war die Schweiz international bekannt für robuste Funktionalität und einfache Eleganz im Produktdesign. Für das Design der Wings- sowie der Fox-Headsets konnten Vater und Sohn Del Bon, der Firma Arcotech in Aarburg engagiert werden. Das elegante Headset Wings erinnert an einen fliegenden Schwan und soll im wahrsten Sinne des Wortes Flügel verleihen. Das schlaue Headset Fox ist eine «Plattform», die auch künftige Technologien in der Telefonie integrierbar macht. Mit diesen zwei Headsets schliessen wir uns an die Swiss-Design-Tradition an und präsentiert qualitativ hochstehende Produkte – Design made in Switzerland.

