



Quo Vadis Kommunikation 2015...?



Herzlich willkommen !

Sie dürfen dieses eBook als PDF-Datei in unveränderter Form an Kunden, Freunde, Bekannte weitergeben oder als Bonusprodukt kostenlos auf Ihre Website stellen. Der Inhalt darf in keiner Weise verändert werden.

Die Weitergabe gegen Entgelt ist untersagt.

Alle Rechte liegen beim Herausgeber.

Inhalt

Vorwort	3
Teil 1: Mensch	5
1 work@home – Vorteile und Nutzen der alternierenden Telearbeit.....	5
2 Moderner Spitzenkaffee und „Erfolgreiches Contactcenter“- ein starkes Team!.....	11
3 Telearbeit im Spannungsfeld des Datenschutzes.....	14
4 Gute Arbeitsbedingungen für gute Mitarbeiter	21
5 Steigerung von Produktivität, Planungseffizienz und Mitarbeiter-zufriedenheit mit professionellem Workforce Management	28
Teil 2: Qualität	33
6 Was bei Kundenbefragungen fehlt und die 5x5 Mythen im Kundenkontakt	33
7 Datenparadies Internet oder warum personenbezogene Daten schützenswert sind!	44
8 Coaching, Coach & iPad - die Revolution im Coaching-Prozess	52
9 E-Mail Response Management: Kundenzufriedenheit durch schnelle und kompetente E-Mail Beantwortung - 5 Tipps	58
Teil 3: Service.....	62
10 Der Schatz im Silbersee – oder: Ach, das gibt es?!.....	62
11 Pilotierung als Innovationstreiber: Was ein Lab wirklich kann	67
12 Wege in eine neue digitale Service-Ökonomie	72
13 Gespräch oder App? Experten entwerfen die Zukunft der Kundenkommunikation.....	76
14 Best Practice: Customer Engagement im Contact Center	80
Teil 4: Multichannel.....	85
15 Wie sie Dateninseln überwinden und die Durchgängigkeit von Prozessen sicherstellen.....	85
16 Optimale Erreichbarkeit durch Standortübergreifende Vernetzung hybrider Kommunikationssysteme	94
17 Konsumentenerwartungen an Online-Serviceangebote in Echtzeit und das Feedback der Kundenberater.....	101
18 Kundenservice 2.0 – Was ist das überhaupt?	107
19 Moderne Kundeninteraktion dank WebRTC	110
20 Mit mehrstufigen E-Mail Marketingkampagnen neue Kunden gewinnen – ein Praxisbericht für den Mittelstand	114
21 Das klassische Telefon stirbt - das Internet übernimmt.....	117

Vorwort

Im privaten Umfeld skypen Oma und Opa mit den Enkeln. Freunde verabreden sich via WhatsApp und Co. Neue Kommunikationsmedien sind in unserem Alltag angekommen. Viele Konsumenten erwarten hier auch in der Interaktion mit Unternehmen mehr als Telefon, Brief und Email. Der Druck steigt hier auch die Nutzung von Kommunikationskanälen auszubauen. Für viele Dialogbereiche gibt es exzellente Lösungen. Die Herausforderung ist es aber, die Vielfalt an möglichen Kommunikationskanälen sinnvoll zu orchestrieren und in die Prozesse zu integrieren.

Zu viele Bearbeitungsschritte sind aus Kundensicht abgeschnitten oder isoliert. Der Kunde hat heute kein Verständnis mehr dafür, dass ein Vorgang nicht abschließend bearbeitet werden kann, weil der Kundenberater keinen Zugriff auf diese Anwendung oder Daten hat oder ihm die Entscheidungskompetenz fehlt.

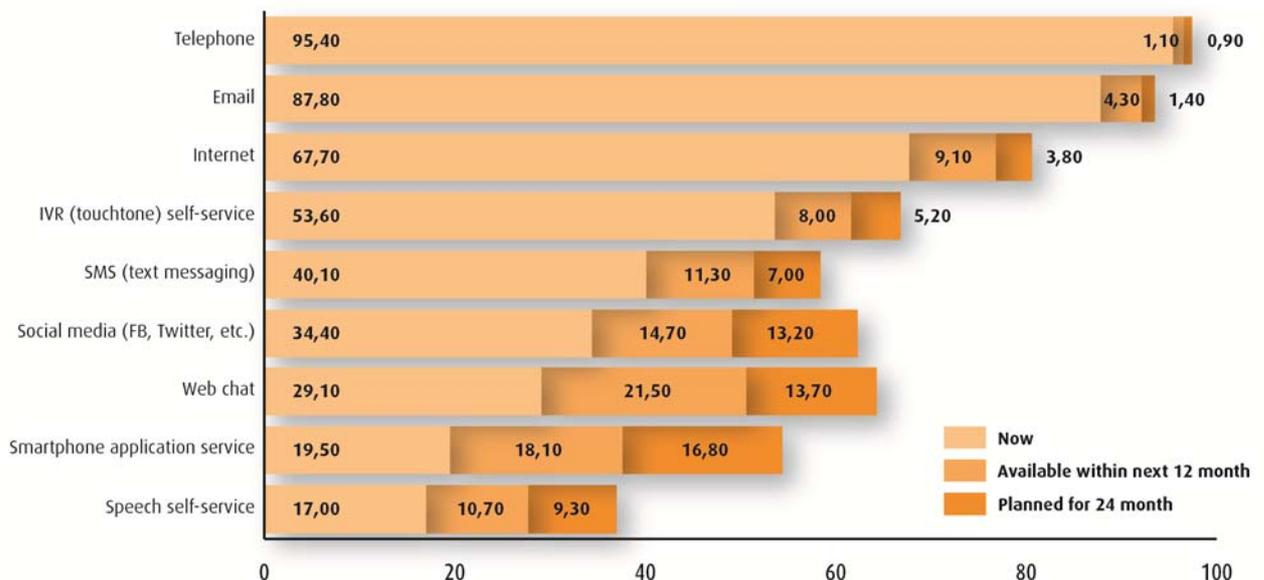
Die digitale Transformation ermöglicht völlig neue Geschäftsmodelle und bedroht sicher geglaubte Geschäftsgrundlagen. Apps wie Uber oder MyTaxi wirbeln die Taxibranche durcheinander. Marktführer wie Kodak, Erfinder der Digitalkamera, sind vom Markt verschwunden.

Channel management 2013/2014 Report sample question

What channels are managed by the contact centre (in %)?



Quelle: dimensions data's 2013/14 global contact centre benchmarking



Weltweit reagieren auch Contact Center auf diesen Trend und bauen die Kontaktkanäle auf. Spannend bleibt, welche neuen Service- und Kommunikationskonzepte in Zukunft entstehen werden. Die

Anforderungen an Mitarbeiter werden sich von der rein sprachlichen zunehmend zur schriftlichen Kommunikation verändern. Videotelefonie gewinnt an Bedeutung. Was bedeutet das für das Erscheinungsbild und Arbeitnehmerdatenschutz?

Auf der anderen Seite macht das das Leben aber auch spannend. Kommunikation von Mensch zu Mensch, sinnvolle Self-Service-Angebote und viel Raum für Kreativität werden die nächsten Jahre in der CC Branche prägen.

Die nachfolgenden Fachartikel geben Impulse und Gedankenanstöße aus dem jeweiligen Kompetenzbereich. Die Texte möchten zum Nachdenken anregen, damit Sie die für Sie geeignete Lösung finden. Diese Themen wurden am 04.11.2014 in Vorträgen und Workshops auf der jährlichen Veranstaltung „Erfolgreiches Contactcenter“ im Congresspark Hanau behandelt. Die Vortragsfolien stehen unter <http://www.Erfolgreiches-Contactcenter.de> zum Download zur Verfügung.

Ich wünsche Ihnen eine anregende Lektüre



Markus Grutzeck

(Herausgeber & Veranstalter – Erfolgreiches Contactcenter)



3 Telearbeit im Spannungsfeld des Datenschutzes

Autor: Jens Mühlberg

Einleitung

Verrichten Arbeitnehmer die ihnen übertragenen Aufgaben zumindest teilweise nicht an einem für sie bereitgestellten Arbeitsplatz im Betrieb des Arbeitgebers, sondern über elektronische Kommunikationswege an einem anderen Ort, insbesondere am eigenen Wohnort, spricht man von einem Telearbeitsplatz. Sofern im Rahmen dieser Tätigkeit personenbezogene Daten verarbeitet oder genutzt werden, sind die Vorschriften des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) zu erfüllen. Insofern gibt es im Falle von Telearbeit zunächst keine datenschutzrechtlichen Besonderheiten.

Besonderheiten entstehen erst dadurch, dass dem Arbeitgeber eine direkte Kontrolle der Datenverarbeitung nicht möglich ist. Der gesetzlich vorgesehenen Überwachung der Datenverarbeitung durch den Arbeitgeber, den Datenschutzbeauftragten, die Aufsichtsbehörde, den Betriebsrat usw. werden durch die räumliche Distanz und gesetzliche Regelungen Schranken gesetzt. Nachfolgend nun ein paar praktische Hinweise, um potentiellen Datenschutzverstößen wie sie in der Vergangenheit vorgekommen sind, präventiv zu begegnen.

Pflichten des Arbeitgebers

Grundsätzlich ist die Verlagerung von Tätigkeiten in den häuslichen Bereich bei personenbezogenen Daten mit einem höheren Risiko der Persönlichkeitsverletzungen der Betroffenen verbunden, da ein Missbrauch einfacher scheint.

Die Unternehmen müssen besonders in diesem Fall die technischen und organisatorischen Maßnahmen gem. § 9 BDSG treffen, um die gesetzlichen Anforderungen zum Schutz der Daten zu erfüllen. Schutzmaßnahmen wie die Zutritts-, Zugangs- und Zugriffskontrolle auf die Daten sowie die Kontrolle der gesetzeskonformen Eingabe, Weitergabe und Speicherung müssen weiterhin gewährleistet sein.

Da der Telearbeiter seine Arbeit zuhause und nicht im Gebäude seines Arbeitgebers verrichtet, muss der Arbeitgeber, um seinen gesetzlichen Kontrollpflichten nachzukommen, die Möglichkeit zum Zugang zur Wohnung des Telearbeiters haben. Insofern besteht ein Spannungsverhältnis zwischen der Unverletzlichkeit der Wohnung (Art. 13 GG) und den bestehenden datenschutzrechtlichen Kontrollpflichten.

Da der Arbeitgeber kein grundsätzliches Zutrittsrecht hat, muss es arbeitsvertraglich vereinbart werden. Dabei sind auch Zutrittsrechte für den Datenschutzbeauftragten, den Betriebsrat, die Gewerbeaufsicht etc. zu berücksichtigen.

Weitere Anforderungen an den Arbeitgeber:

- Sorgfältige Personalauswahl der Telearbeiter inkl. Prüfung weiterer Arbeitsverhältnisse oder Nebenbeschäftigungen zur Vermeidung von Interessenskonflikten
- Klärung der infrastrukturellen Rahmenbedingungen des Telearbeitsplatzes (Größe der Wohnung, Anzahl der Zimmer, Zahl der dauerhaft anwesenden Personen, Hauptnutzung des Raumes, in dem der Telearbeitsplatz steht, etc.)
- Besondere auf die Telearbeit zugeschnittene und regelmäßig durchgeführte Datenschutzschulungen
- Vereinbarung einer aufhebenden Wirkung des Telearbeitsverhältnisses bei Wegfall der infrastrukturellen oder persönlichen Voraussetzungen des Arbeitnehmers

Umzusetzende Sicherheitsmaßnahmen

Der Telearbeiter muss selbst Vorkehrungen zum Datenschutz und zur Informationssicherheit treffen. Dazu gehören beispielsweise Maßnahmen wie ein sicherer Umgang mit Passwörtern, ein Arbeitsplatz in einem für die Arbeitszeit verschließbaren Raum und nicht zuletzt ein verlässlicher Umgang mit Unternehmensdaten auch nach dem Ausscheiden des Arbeitnehmers. Entsprechende Regelungen zu den Anforderungen an den Arbeitsplatz und Weisungsbefugnisse sind ebenfalls im Arbeitsvertrag oder einer entsprechenden Anlage festzuhalten.

Darüber hinaus kann der Arbeitgeber den Datenschutz durch prozessuale und technische Maßnahmen sicherstellen. In der Praxis lassen sich ein Großteil der Kontrollpflichten in der Regel durch technische Vorkehrungen erfüllen (siehe hierzu auch den vorangegangenen Artikel auf Seite xx). Dazu gehört die konsequent aktuelle Festlegung von Personen mit Zugangsberechtigung und deren regelmäßige Authentifizierung z.B. über biometrische Daten, die Anbindung an Kundensysteme über geeignete technische Anbindungen wie z.B. VPN, die Verhinderung der Funktionen Kopieren, Verändern, Löschen oder das Auslesen von Daten, der Einsatz von One-Time-Passwörtern um unbefugten Zugang zu den Daten zu unterbinden sowie die Dokumentation, wer wann auf welche Daten zugreift

oder Daten löscht, einfügt und ändert. Zudem wird die Umsetzung eines papierlosen Arbeitsplatzes empfohlen.

Kontrollrechte des Auftraggebers im Falle einer Beauftragung von Dritten

Das BDSG sieht für Dienstleistungen im Rahmen einer Auftragsdatenverarbeitung gemäß § 11 BDSG noch einige darüber hinausgehende Pflichten für den Auftraggeber vor. Bei Bearbeitung von personenbezogenen Daten im Auftrag muss gewährleistet sein, dass die Daten auch am Telearbeitsplatz nur entsprechend den Weisungen des Auftraggebers verarbeitet werden können. Der Auftraggeber als verantwortliche Stelle wird vom Gesetzgeber verpflichtet, eine datenschutzkonforme Datenverarbeitung durch den Auftragnehmer zu gewährleisten. Daraus ergibt sich zum einen die Verpflichtung einer datenschutzkonformen Vertragsgestaltung zwischen den Vertragsparteien (Geschäftsbesorgungsvertrag, Vereinbarung über die Auftragsdatenverarbeitung), aber zum anderen auch die Kontrollverpflichtung des Auftraggebers vor und während der Datenverarbeitung beim Auftragnehmer und damit letzten Endes auch beim Telearbeiter (Anwendung des Konzepts über die technischen und organisatorischen Maßnahmen). Dabei zeigt sich in der Praxis immer wieder, dass die bestehenden Vereinbarungen über die Auftragsdatenverarbeitung um die besonderen Anforderungen der Telearbeit ergänzt werden müssen. Hierfür sollte man sich ausreichend Zeit nehmen, um die sich daraus ergebenden Konsequenzen zu verstehen und um keine unerfüllbaren Zusätze zu vereinbaren.

Fazit

Trotz oder gerade wegen der aktuellen Diskussion über die Sicherheit der Datenübertragungswege, in deren Rahmen ganz neue Sicherheitslösungen bis zur Marktreife entwickelt und alle Beteiligten nochmal für das Thema sensibilisiert wurden, erscheint das Spannungsfeld zwischen Telearbeit und Datenschutz mit moderaten Mitteln auflösbar. Mit einem ganzheitlichen Konzept für Datenschutz und Datensicherheit, ist die Auftragsdatenverarbeitung an Telearbeitsplätzen auch ohne datenschutzrechtliche Bedenken umsetzbar.

Checkliste zur Einhaltung der Anforderungen des § 9 BDSG:

(ohne Anspruch auf Vollständigkeit)

<p>Organisatorisches</p> <p>Datenbestimmung</p> <p>ITK</p> <p>Verträge / Richtlinien</p> <p>Schulungen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Auswahl der Daten, die am Telearbeitsplatz bearbeitet werden dürfen • Anforderungen an die Hardware • Arbeitsvertrag • Dienstvertrag • Datenschutzerklärung • Datensicherheitsrichtlinien • Nutzungsumfang der Hardware • Anforderungen an die Datenanbindung • Datenschutzs Schulungen • Schulungen zum Umgang mit Hard- und Software
<p>Zutrittskontrolle</p> <p>Arbeitszimmer</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lage im Haus, Sicherungsvorkehrungen • Zutrittsberechtigungen
<p>Zugangskontrolle</p> <p>Authentifizierung</p> <p>Verschlüsselung</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Abgleich biometrischer Daten • Einsatz geeigneter Software

Dokumentenmanagement	<ul style="list-style-type: none"> • Papierloses Büro, Umgang mit Datenträgern
Monitor	<ul style="list-style-type: none"> • Standort, Passwortschutz, automatische Sperrung <15 min (Bildschirmschoner)
Zugriffskontrolle	
Dokumentation	<ul style="list-style-type: none"> • Datenzugriffe speichern
Rechte-Verwaltung	<ul style="list-style-type: none"> • Regelung und Kontrolle der Zugriffe
Weitergabekontrolle	
Übertragungswege	<ul style="list-style-type: none"> • VPN, Internetanbindung, Transport gedruckter Daten (nur, wenn kein papierloser Arbeitsplatz umsetzbar ist) und Transport von Datenträger
Eingabekontrolle	
Protokollierung	<ul style="list-style-type: none"> • Speicherung von Eingaben und Änderungen in Systemen
Secure-Desktop	<ul style="list-style-type: none"> • Kopieren und unkontrolliertes Ändern von Daten verhindern
Auftragskontrolle	
Auftragsdatenverarbeitung	<ul style="list-style-type: none"> • Vereinbarung mit freien Mitarbeitern
Verfügbarkeitskontrolle	
Updates	<ul style="list-style-type: none"> • Abgestimmte Automatisierung der Programmaktualisierung

Virenschutz	<p>gen</p> <ul style="list-style-type: none">• Aktueller und automatisierter Schutz• Dem Stand der Technik entsprechender Schutz gegen Angreifer• Kontrollierte und regelmäßige Backups
Firewall	
Datensicherung	
Trennungsgebot	<ul style="list-style-type: none">• Getrennte Verarbeitung und Speicherung von privaten und dienstlichen Daten
Separierung	

Über den Autor: Jens Mühlberg

Autor



Jens Mühlberg ist Ideengeber und Founder der virtcom (virtcom.de). Er besitzt mehr als 20 Jahre Berufserfahrung in den Themen Organisationsentwicklung, Vertriebs- und Kundenmanagement sowie Customer Service. Unter anderem zeichnete er als Geschäftsführer des ersten großen virtuellen Contact Centers in Deutschland mit hybridem Organisationsmodell (alternierende Telearbeit) verantwortlich. Seit Anfang 2011 fokussiert er sich nun beruflich auf die Virtualisierung von Organisationen und Prozessen, im Speziellen die alternierende Telearbeit (work@home)..



Felix Prömel, LL.M. ist gelernter Jurist und Berater bei der junokai GmbH, einem auf die Verbesserung der Kundenzufriedenheit spezialisierten Beratungsunternehmen. Als Justiziar eines großen Telekommunikationsanbieters war er zuständig für das Legal Contention Management.

Jens Mühlberg
Richard-Sorge-Straße 26
10249 Berlin

Telefon +49 (151) 123 38 540
E-Mail info@virtcom.de
Web www.virtcom.de

Unternehmen



**competence in
virtual based working**

eBook "Erfolgreiches Contactcenter 2014"

Das eBook "Erfolgreiches Contactcenter 2014" enthält Fachartikel von Referenten und Lösungsanbietern der Veranstaltung "Erfolgreiches Contactcenter 2014", die am 04.11.2014 im Congresspark Hanau stattgefunden hat.

Die Folien der Workshops und Vorträge stehen unter der Veranstaltungswebsite

www.erfolgreiches-contactcenter.de

zum Download zur Verfügung. Die Referenten und Autoren der vorliegenden Fachartikel wollen Callcenter-Managern und Verantwortlichen in Servicecentern helfen, sich auf die Herausforderungen der nahen Zukunft einzustellen. Rezeptlösungen gibt es nicht. Aber die Beiträge liefern Gedankenanstöße und geben Impulse zum eigenen Nachdenken.

Im Namen der Autoren wünsche ich Ihnen eine unterhaltsame Lektüre.

Ihr
Markus Grutzeck

Herausgeber:

Grutzeck-Software GmbH
Hessen-Homburg-Platz 1
63452 Hanau
Germany
Tel.: +49 (0) 6181 - 9701-0
Fax: +49 (0) 6181 / 9701-66
Email: info@grutzeck.de
Web: www.grutzeck.de

ISBN: 978-3-941952-14-0

