

## **Business Insight von [MANGO OFFICE](#): Home-Office zwischen Mythos und Realität**

Zu überzogenen Befürchtungen bei der Dezentralisierung von Arbeit besteht kein Anlass. Die Telearbeit und das Home-Office sind in meisten Fällen sowohl für Arbeitnehmer als auch für Arbeitgeber bequemer. Jedoch weigern sich viele Arbeitgeber, das Home- oder Remote-Office zu gestalten. Das sind die meisten Mythen rund ums Home-Office, woran manche Unternehmer fest glauben:

- Die Gestaltung von Arbeitsplätzen für Home-Office-Mitarbeiter ist sehr aufwendig;
- Von daheim zu arbeiten, klingt für viele Arbeitnehmer gleich nach Urlaub, Freiheit, Selbstbestimmung und Entspannung;
- Teamarbeit wird unmöglich und dementsprechend wird die Produktivität im Home-Office sinken.

Im folgenden Business Insight berichten wir über Telekommunikationslösungen, die die häufigsten Mythen zerstören. Mit MANGO OFFICE-Tools werden das Home-Office und die Telearbeit so gestaltet, dass Arbeitnehmer von überall effizient arbeiten und die Arbeitgeber eine komplette Übersicht von Aktivitäten und Kampagnen bekommen können.

### **Ein Arbeitsplatz in 5 Minuten da!**

Virtuell Call Center von [MANGO OFFICE](#) ist nichts Anderes als ein virtueller Arbeitsplatz. Und es ist unabhängig davon, ob sich der Mitarbeiter zu Hause oder im Büro befindet. Dafür werden nur der Internetanschluss und ein Computer benötigt.

Nach der Installation des Virtuell Call Centers kann jeder Mitarbeiter für sich selbst entscheiden, mit welchen Gadgets er die eingehenden Anrufe annimmt. Zur Auswahl stehen folgende Möglichkeiten: Festnetz oder Handy, SIP-Telefone oder Headset, das an einen Computer / Laptop angeschlossen wird.

### **Die volle Übersicht auf jede Entfernung**

Das Virtual Call Center bietet Unternehmen alle neusten Features eines modernen Call Centers – von Echtzeitbearbeitung der ein- und ausgehenden Anrufe bis analytischen Reports zur Messung der Effizienz einzelner Mitarbeiter und Abteilungen.

Einer der wichtigen Team-Tools des Virtuell Call Centers ist der Status von Mitarbeitern im System – „Online“, „Pause“, „Bitte nicht stören“ „Offline“. Der Button „Operatoren“ zeigt dem Arbeitgeber, welche Arbeitnehmer momentan online, offline sind oder eine Pause machen, welche ein Gespräch führen, mit wem sowie wie lange dieses schon dauert. Außerdem kann ein Spezialist entsprechende Information zu den Anrufen im System notieren, die für den Arbeitgeber zugänglich ist. Bei der Notwendigkeit kann das Telefonservice an Trainings- und Qualitätszwecken im Regime des Soufflierens oder eines Konferenz genutzt werden. Jederzeit kann der Chef den Namen eines Mitarbeiters abrufen, um sich mit allen seinen Aktivitäten auseinanderzusetzen und die Kommentare zu den lesen. Daraufhin wird die Entfernung oder besser gesagt „Nicht-im-Büro-befinden“ als der Störfaktor nicht betrachtet.

### **Teamarbeit und Home-Office**

Heutzutage ist virtuelle Teamarbeit kein Wunder. Mit Tools von [MANGO OFFICE](#) kann jeder Mitarbeiter die Status seiner Kollegen bemerken. Dies zeigt anderen Kollegen die Bereitschaft zur Annahme der eingehenden Anrufe. So kann er schnell erkennen, ob der

nötige Spezialist im Gespräch ist, wenn ein Anruf umgeleitet werden soll. Hinzu kommt, dass jeder Mitarbeiter seine Eckdaten und die seiner Kollegen für den ganzen Tag anschauen kann. Es wird ihn motivieren, zu Hause zu arbeiten, als ob er sich im Büro befinden würde. Die Anrufe im eigenen Netzwerk sind kostenlos und das integrierte Chat ist ein schneller Weg für eine gut funktionierende Kommunikation im Team.

So wird die Digitalisierung der Arbeitsplätze doch für Arbeitnehmer und Arbeitgeber als das Home-Office-Paradies sein. Die Mitarbeiter können die Arbeit im Büro mit der Telearbeit wirksam kombinieren. Dabei Home-Office-Mitarbeiter zu motivieren und ins Team zu integrieren, wird ebenso einfach und effizient, als ob alle in einem Raum zusammen mit dem Arbeitgeber sind.