

Kundenservice von jedem Ort: Home Remote

Kundenservice von jedem Ort

Immer mehr Unternehmen nutzen die Vorteile von Heimarbeitsplätzen. Home Remote bietet die Möglichkeit, flexibel auf hohe Auslastungen im Business Call Center zu reagieren. Denn durch die problemlose Anbindung der Home-Agents können Arbeitsprozesse aus dem Unternehmen ausgelagert werden. Das senkt die Bürokosten und spart die An- und Abfahrtszeiten der Mitarbeiter.

Ein weiterer Vorteil: Home-Agents besitzen die gleiche Ausstattung und die ganze Funktionalität der Agents im Unternehmen.

Das heißt, sie können zu jeder Zeit und in jeder Situation kommunizieren und arbeiten wie im Büro.



Um eine bessere Auslastung zu erreichen, können die Heimarbeitsplätze im CallFlow priorisiert angesprochen werden. Die Anbindung der Home Agents an das BCC erfolgt

mittels Rückruf über eine ISDN-Verbindung mit Sprach- und Datenkomprimierung. Das spart zusätzlich Kosten, weil für die Verbindung nur ein B-Kanal erforderlich ist.

