

# Contact Center Herausforderungen in der Corona-Krise

Leistungen für Sie von

- Kai Thomsen, Christian Knoll, StackofStones UG
- Thorsten Wegner, Wegner Marketing Service GmbH
- Jens Mühlberg, servicehead GmbH
- Zoë ter Woord, cozaa network
- Tanja Hartwig, Effektive Kundenbetreuung
- Michael Thewes, SMYSELF



# Vor welchen Herausforderungen stehen Contact Center jetzt?

- Mitarbeiter\*innen müssen zuhause bleiben.
- Contact Center werden komplett geschlossen. Quarantänegefahr in der Arbeitssituation der Contact Center..
- Hotlines und Projekte erfahren kurzzeitig Steigerungen im Volumen.
- Behörden müssen kurzfristig Beratungsstrukturen aufbauen.
- Ein Shift der Calls in andere Regionen ist in der derzeitigen Situation sinnlos.
- Massive Verunsicherung bei Mitarbeiter\*innen und Kunden.
- Virtuelle Zusammenarbeit ist vielen fremd.
- Erhöhung des Stresspegels mit gesundheitlichen Risiken in vollen Großraumbüros.



# Wie können Contact Center die Folgen der Corona-Krise kurzfristig lindern?

- Etablieren Sie einen Work-at-Home Test.
- Treiben Sie Ihre digitale Transformation konsequent voran.
- Messaging bietet mit Asynchronität zahlreiche Vorteile für Work-at-Home.
- Automatisieren Sie die zentralen Use-Cases als Self Service.
- Gewährleisten Sie eine transparente Kommunikation, betreiben Sie aktives Krisenmanagement.
- Trainieren und coachen Sie Führungskräfte und Mitarbeiter\*innen- für funktionierende virtuelle und hybride Zusammenarbeit.
- Sorgen Sie für ein effektives Gesundheits- und Stressmanagement.
- Erzeugen und fördern Sie Stabilität, Sicherheit und Teamgeist. Wir schaffen das!



# Wie erschaffen Sie mittelfristig ein resilientes Contact Center?

- Etablieren Sie verteilte Strukturen.
- Transformieren Sie konsequent digital.
- Stärken Sie das Cloud-Anwenderwissen bei Ihren Mitarbeitern.
- Digitalisieren Sie Ihre Onboarding- und Ausbildungsprozesse.
- Nutzen Sie konsequent E-Learning und Webinare für die Aus- und Weiterbildung Ihrer Mitarbeiter\*innen.
- Sehen Sie Work-at-Home als eine persönliche Herausforderung für Sie und Ihre Mitarbeiter!
- Unterstützen Sie die persönliche Arbeitsorganisation.
- Kontrollieren Sie die Ergebnisse.
- Betreuen Sie Ihre Mitarbeiter durch geschulte Führungskräfte, Trainer und Coaches- virtuell und in Präsenz.
- Etablieren Sie Krisenmanagement-Prozesse.
- Stärken Sie die Kommunikationsfähigkeiten Ihrer Mitarbeiter.
- Bleiben Sie menschlich!

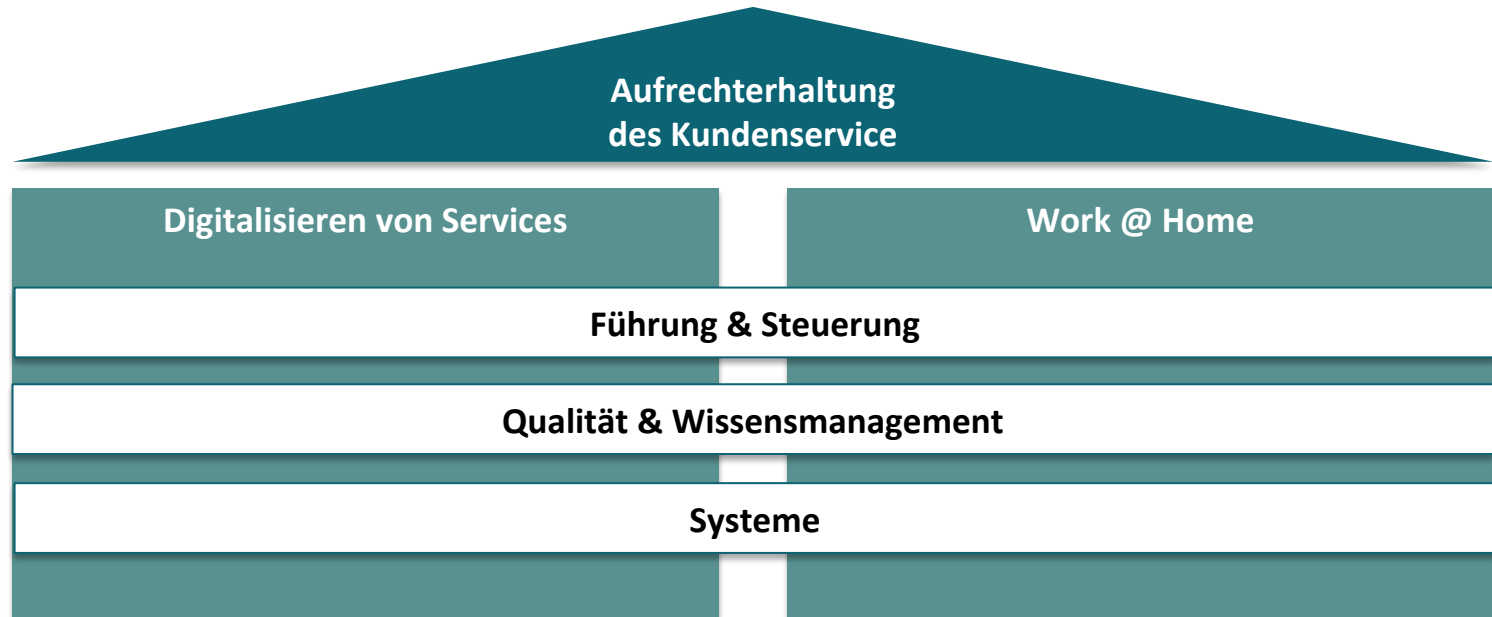
**Es wird ein "Danach" geben.  
Wenn Sie jetzt Entscheidungen  
treffen, können Sie zu den  
Gewinnern gehören!**

**Es wird schlimmer.  
Warten Sie nicht darauf!  
Handeln Sie.**





# Sofortmaßnahmen zur Aufrechterhaltung des Kundenservices



# Warten Sie nicht auf die volle Härte der Krise!

1. Implementieren Sie ein Cloud-basiertes Arbeitsumfeld!
2. Testen Sie mit einem Team von bis zu 50 Mitarbeitern konsequentes Work-at-Home!
3. Unterstützen, planen und steuern Sie Ihre Mitarbeiter mit Cloud-basierten Werkzeugen!
4. Optimieren Sie Ihren Ansatz über die nächsten Wochen konsequent!



# Sprechen Sie mit uns:

**Kai Thomsen  
Christian Knoll**  
StackofStones UG

- Work-at-Home
- E-Learning
- Webinar
- Training
- Coaching
- Chat & Messaging
- Dialogdesign
- Bot-Design

StackofStones  
<https://stackofstones.de>  
[info@stackofstones.de](mailto:info@stackofstones.de)

0171 838 8958  
0152 379 79 45

**Thorsten Wegner**  
Wegner Marketing  
Service GmbH

- Digitalisierung-Technologien-Prozesse
- Wirtschaftlichkeitsanalysen
- Steuerung und Führung
- Transformation von Sales- und Serviceprozessen

Thorsten Wegner  
[twegner@deap.ai](mailto:twegner@deap.ai)

0172 179 39 02

**Jens Mühlberg**  
servicehead GmbH

- work@home-Technologien
- Datenschutz
- Rekrutierung
- Organisation
- Prozesse
- Blended Learning
- Digitalisierung
- Self Service

servicehead.de  
[jens.muehlberg@servicehead.de](mailto:jens.muehlberg@servicehead.de)

0151 123 38 540

**Zoë ter Woord**  
cozaa network

- Führungskräfte-Entwicklung
- Kommunikation
- Training
- Coaching
- Sparring
- Kundenservice-/Outsourcing-Consulting

cozaa network  
[zoe.terwoord@cozaa.net](mailto:zoe.terwoord@cozaa.net)

0177 6016 369

**Tanja Hartwig**  
Effektive  
Kundenbetreuung

- Krisenkommunikation auf allen Ebenen
- Deeskalationsmanagement
- Stressmanagement
- Gesunde empathische Kommunikation
- Coaching

Effektive  
Kundenbetreuung  
[th@effektive-kundenbetreuung.de](mailto:th@effektive-kundenbetreuung.de)

0171 9990554

**Michael Thewes**  
SMYSELF

- HR-Management
- Führungskräfteentwicklung
- Change-management
- Motivation
- Kommunikation
- Coaching
- Organisationsentwicklung
- Betr. VG. / Br.

SMYSELF.de  
[www.smyself.de](http://www.smyself.de)  
[info@smyself.de](mailto:info@smyself.de)

0151 27143531

# Der Mensch steht im Mittelpunkt.

Dafür stehen wir:

Zoe ter Woord, Christian Knoll, Kai Thomsen, Tanja Hartwig, Thorsten Wegner, Michael Thewes, Jens Mühlberg