



# Die Arbeitswelt von morgen

## Tipps, Trends und Tendenzen

Referenten: Sandra & Michael Stüve, Geschäftsleitung HCD GmbH



- Seit mehr als 10 Jahren planen und gestalten wir die Arbeitswelt im Call Center.
- Früh erkannten wir, dass aufgrund der spezifischen Anforderungen eigene Gestaltungskriterien für Call Center entwickelt werden müssen. Seit dem verbinden wir Erfahrungen aus dem CC-Management mit anspruchsvoller Innenarchitektur
- Anfangs als Hühnerboxen verschrien, sind heute 90% der Führungskräfte im CC der Meinung, dass die Planung und Gestaltung des Arbeitsumfeldes eine erfolgskritische und gleichwohl eine äußerst komplexe Aufgabe ist. Grund ist nicht nur die Unzufriedenheit mit der aktuellen Raumsituation, sondern auch die Erkenntnis, dass gezielte Investitionen einen zügigen Return-On-Invest vorweisen können.
- diese belegt die HCD-TrendStudie 2008 eindrucksvoll - sie zeigt:



Ein repräsentatives Bild über die wesentlichen Trends in der Gestaltung von CallCentern – wohin die Reise geht und welche Themen ganz oben auf der Agenda stehen.

- Studie Licht, Luft & Raum aus 2001
- HCD-TrendStudie fokussiert die aktuelle Entwicklung bei der Gestaltung von Arbeitswelten im CallCenter
- Zielgruppe: strategische + operative Führungsebene im CC
- Befragung durchgeführt Sept. bis Nov. 2007 auf versch. Branchenveranstaltungen – Zauberwürfel als Dank und Gewinnspiel
- Fragebogen mit 79 Fragen
- 89 Bögen ausgewertet – nur wenige „Missing Value“ (verständlich + realitätsnah!)



# Befragten

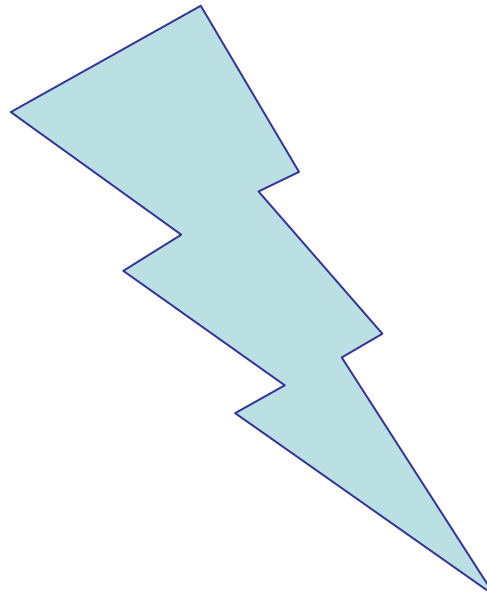
□ strategische und operative Führungsebene, Vorstand / Geschäftsführung und Marketing- / Vertriebsleitung mit insg. 15,5% zu 56,1% CC-Leiter und Teamleiter

Ihr Unternehmen ist ein...	Prozent
Inhouse CC	48,3 %
Dienstleister	30,3 %
User Help Desk	9,0 %
Sonstiges	7,9 %
keine Angabe	4,5 %
<b>GESAMT</b>	<b>100,0 %</b>

□ bei 68,5% der Befragten liegen Erfahrungen in der Raumgestaltung vor



- 75% der Verantwortlichen in deutschen Call Centern sind mit der derzeitigen Gestaltung Ihres Call Centers **nicht zufrieden**

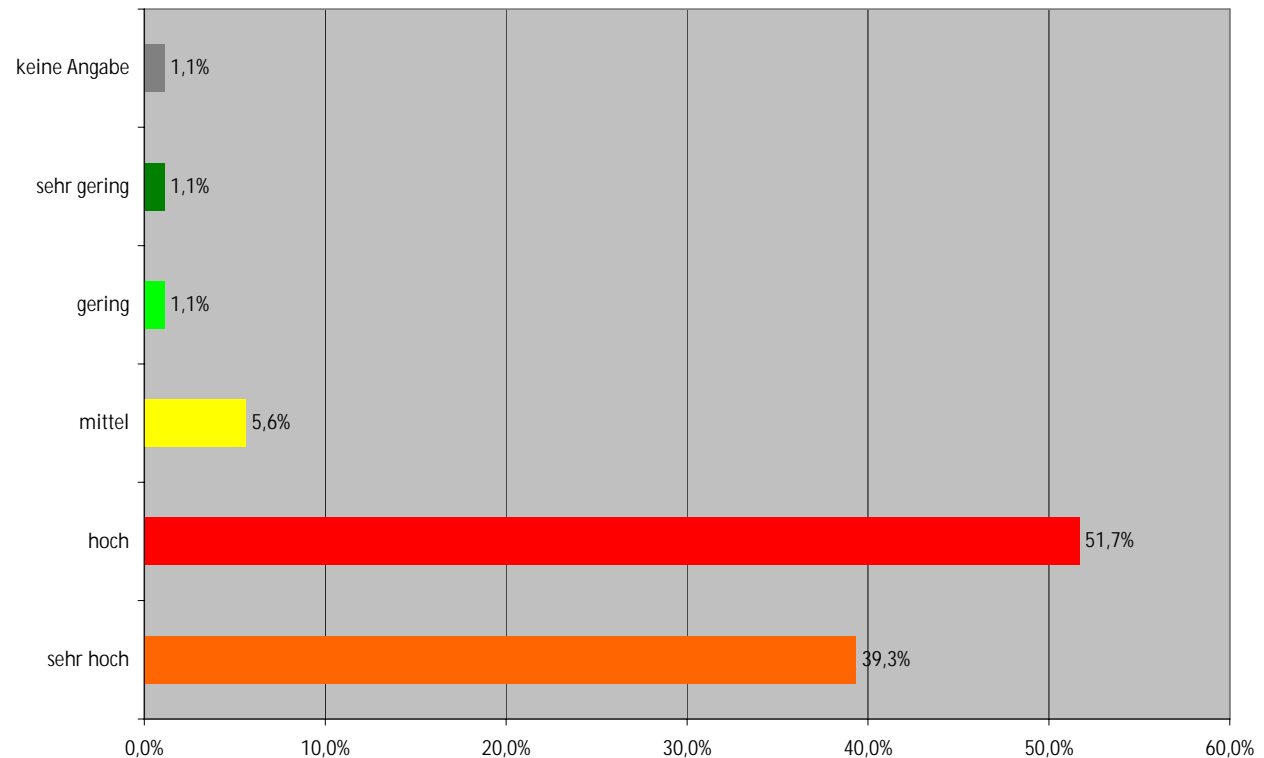


## Was aber sind die Trends 2008 ???



# Trend 1: Gestaltung als Erfolgsfaktor

□ die Gestaltung von Arbeitsplätzen ist nicht nur ein „Geschenk“ an die Mitarbeiter, das die Zufriedenheit vielleicht nur subjektiv erhöht. Die Gestaltung hat einen **Einfluss auf die Produktivität** und damit auf den Erfolg des Call Centers – das sehen **91%** der Befragten so.



# Trend 2: Gestaltung ist ganzheitlich

□ Es herrscht Einigkeit unter den Befragten: **92,1%** bewerten eine **ganzheitliche Gestaltung als wichtig bzw. sehr wichtig** – gilt es doch, alle Facetten, von der Akustik bis zur Zugangskontrolle, von der Anordnung der Teams bis hin zur Klimatisierung als komplexen Prozess zu erfassen.

## Besonders wichtig...

	Punkte
1 Geräuschkulisse	485
2 Arbeitsplatzstuhl	433
3 Lichtverhältnisse	430
4 Luftverhältnisse	421
4 Arbeitstisch	421
5 Einrichtungsplanung	372
6 Flächenwirtschaftlichkeit	286
7 Farben, Formen, Materialien	219



# Trend 3: Open Space

- Vorbei die Diskussionen um Einzel- oder Gruppenbüros: **Raumform der Zukunft heißt Open Space**
- Open Space ist dann zufrieden stellend, wenn Licht, Luft & Raum funktionieren und die Prozesse optimal unterstützt





# Trend 3: Open Space

- Vorbei die Diskussionen um Einzel- oder Gruppenbüros: **Raumform der Zukunft heißt Open Space**
- Open Space ist dann zufrieden stellend, wenn Licht, Luft & Raum funktionieren und die Prozesse optimal unterstützt

Zahl Seats/Open Space	Gesamt	Inhouse CC	Dienstleister CC	HelpDesk
15 bis 50	60,7 %	72,1 %	33,3 %	87,5 %
bis 100	18,0 %	14,0 %	33,3 %	12,5 %
bis 250	1,1 %	0,0 %	3,7 %	0,0 %
bis 500	2,2 %	4,7 %	3,7 %	0,0 %
mehr als 500	1,1 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
keine Angabe	16,9 %	9,3 %	25,9 %	0,0 %
GESAMT	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %



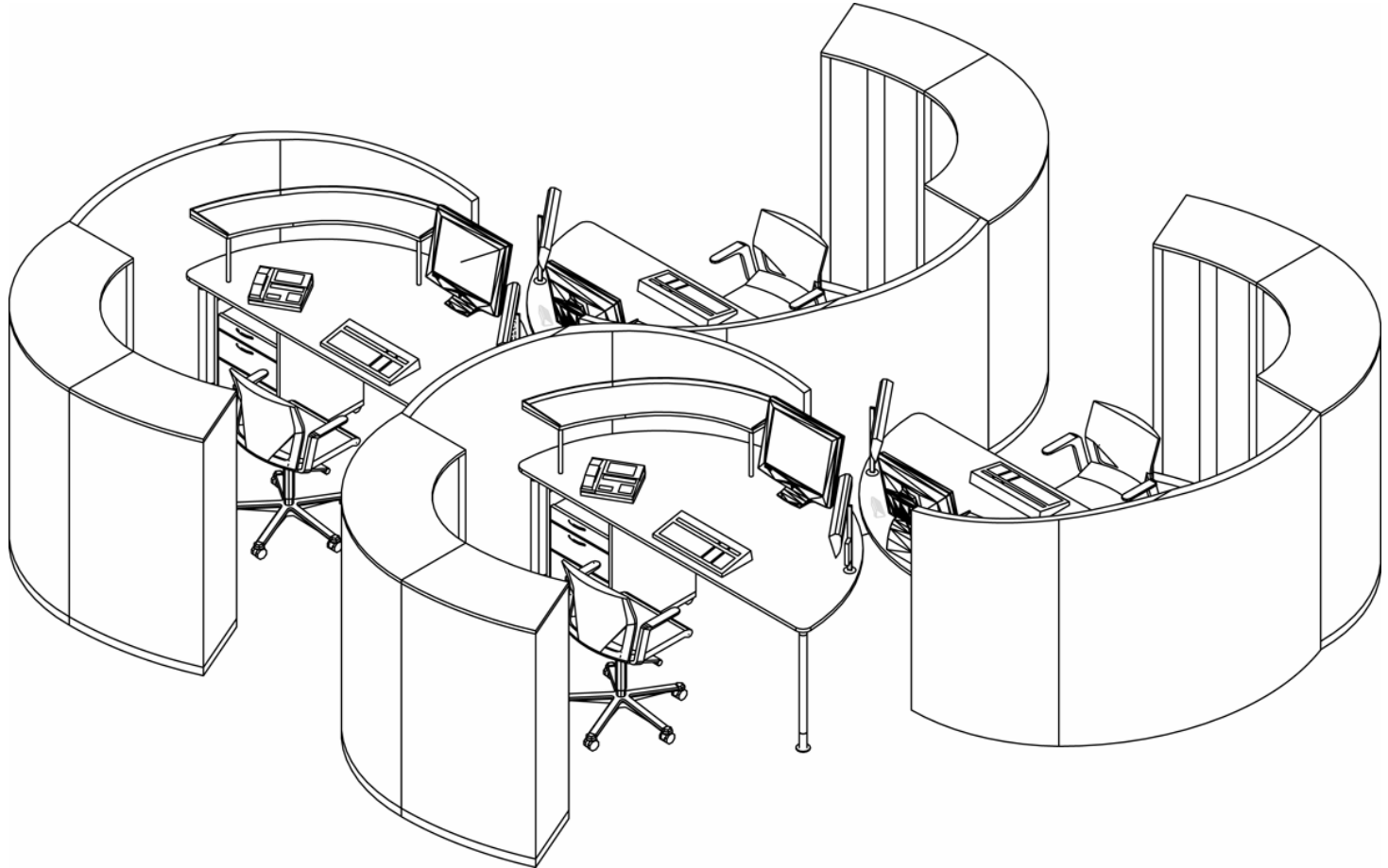
# Trend 4: Arbeitsplätze in Wellenform

□ 60,7% der Befragten halten eine wellenförmige Aufstellung der Arbeitstische für geeignet bzw. sehr geeignet.



# Trend 5: Arbeitsplätze in Nestform

□ Klassisch rechteckige Tische sind out! **71,9%** der Befragten stimmen für ergonomisch **gerundete Tische**. Dabei halten **44,2%** der Inhouse Call Center die „**Nestform**“ für eine gelungene Arbeitsplatzform.



# Trend 6: Serviceorientierte Teamleitung

□ Teamleiter und Agent kommunizieren auf Augenhöhe – diese Idee des **serviceorientierten Arbeitsplatzes** für z.B. Teamleiter oder Planung & Steuerung wünschen sich **73% der Befragten**



# Trend 7: Akustik - Erfolgsfaktor Nr. 1

- 95% der Befragten halten die **Geräuschkulisse** für einen wesentlichen Erfolgsfaktor. Demgegenüber sind 55% mit der Akustik in ihrem eigenen Call Center nicht zufrieden.



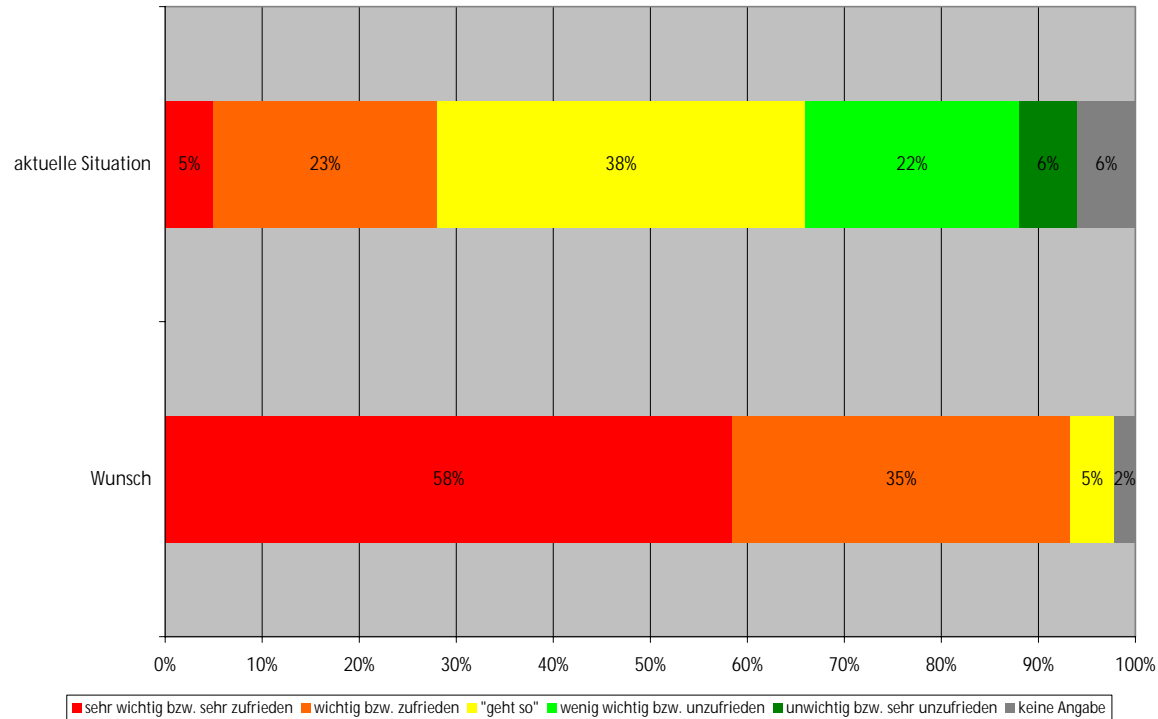
# Trend 8: punktuelle Beleuchtung

- 62,9% der Befragten halten eine **punktuelle Ausleuchtung** des Raumes für zukunftsweisend und erteilen damit der überhellten Flächenausleuchtung des Raumes eine Absage.
- 86,5% der Befragten verlangen Tageslicht
- Tischleuchten als Möglichkeit die Individualität der Mitarbeiter zu unterstützen



# Trend 9: Bioklima

□ 65,2% der Befragten stufen das Klima in Ihrem Call Center eher schlecht ein, ganz gleich ob Winter oder Sommer



□ hohe Unzufriedenheit mit Klimaanlage! – 64% favorisieren natürliche Klimalösungen ...





# Trend 10: Mut zur Farbe

- 59,5% der Befragten bewerten die Farbwahl als wichtig bzw. sehr wichtig für die Motivation der Mitarbeiter: Trend – ruhiges, ganzheitliches Farbkonzept mit Akzenten





- Ökologie im Call Center darf auch was kosten
- Inhouse wird zum Trend
- Home Office als Ergänzung
- Familienfreundlichkeit überzeugt
- Papierloses Büro statt Bildtelefonie



## Welche Fragen haben Sie???



Human CallCenter Design  
Planungsgesellschaft mbH

Julius-Hart-Straße 12  
48147 Münster

Fon 0251/41 41 4-0

Fax 0251/41 41 4-44

[info@hcd-gmbh.de](mailto:info@hcd-gmbh.de)

[www.hcd-gmbh.de](http://www.hcd-gmbh.de)

