

# Ab nach Hause!

*So ging es einem erfolgreichen  
Callcenter-Dienstleister direkt  
nach der Schockstarre*

Keiner kann behaupten, dass er auf eine derartige Krise ausreichend vorbereitet war. Dennoch spielte der digitale Reifegrad eine wesentliche Rolle beim Bewältigen dieser ungewohnten, herausfordernden Zeit.

**SQUT: Als das Thema Corona bekannt wurde und die Schockstarre überwunden war, was waren die ersten Gedanken und Handlungsschritte?**

M. Knopp: Die ersten Gedanken gingen erstmal in Richtung Hygienemaßnahmen. Welche Maßnahmen können wir im Betrieb sofort ergreifen, um einen Ausbruch der Krankheit in unserer Firma zu verhindern? Dabei ging es in erster Linie um den Schutz der Mitarbeiter und natürlich auch um die weitere Leistungsfähigkeit des Unternehmens.

Bei diesen Überlegungen haben wir zuerst den Mindestabstand umgesetzt. Ein Sitzplatz bleibt immer unbesetzt, so dass genügend Raum zwischen den Mitarbeitern ist.

Danach haben wir zusätzlich durchsichtige Trennwände besorgt und zwischen den Arbeitsplätzen aufgestellt, wodurch das Ansteckungsrisiko im Ernstfall nochmal minimiert werden konnte.

Parallel haben wir alles dafür getan, um möglichst viele Mitarbeiter in Telearbeit<sup>1</sup> zu schicken, was aufgrund der geringeren Kapazitätsauslastung der Studios notwendig wurde.

**SQUT: Was waren die größten Herausforderungen?**

M. Knopp: Die größte Herausforderung bei der Telearbeit bestand in erster Linie in der Organisation aller Abläufe von der Freigabe durch die Auftraggeber über die Beschaffung der Arbeitsmaterialien bis hin zur Einweisung der Mitarbeiter in die Telearbeit. Diese organisatorische Leistung konnte nur durch ein gut organisiertes Team erreicht werden, welches ständig in der Kommunikation mit allen beteiligten Abteilungen stand. Da wir nicht das einzige Unternehmen waren, das plötzlich viel neue Hardware wie Monitore und Webcams benötigte, lief diese Umstellung über mehrere Wochen hinweg.

**SQUT: Welche Rolle spielte die DSGVO bei allen Überlegungen und Maßnahmen?**

M. Knopp: Natürlich haben wir uns im Hinblick der DSGVO mit dem Thema Datenschutz befasst, da

wir ja auch mit teils hochsensiblen Daten arbeiten. Dabei war die größte Herausforderung den hohen Stand der Sicherheit, welchen wir bei uns im Unternehmen durch neuste Technik gewährleisten, auch bei unseren Mitarbeitern zu Hause sicherzustellen. Zusätzlich ist es uns wichtig, dass wir die Sicherheitsanforderungen unserer Auftraggeber auch in der Telearbeit vollumfänglich umsetzen können. Dies haben wir z. B. durch die Verschlüsselung der Daten gewährleistet, welche die Integrität dieser schützen und gewährleisten soll.

**SQUT: Wie lange hat es gedauert, bis der erste bzw. der letzte Mitarbeiter im Home-Office war?**

M. Knopp: Die ersten Mitarbeiter sind bei uns in der letzten Märzwoche in die Telearbeit gegangen. Der letzte Mitarbeiter, der im Zuge der Corona-

Maßnahmen in Telearbeit gegangen ist, konnte seinen Arbeitsplatz zuhause in der ersten Juliwoche in Betrieb nehmen, sodass sich im Moment ein Großteil der T.D.M.-Mitarbeiter in Telearbeit befindet.

## Schutz der Mitarbeiter

**SQUT: Wie sind Sie bei der Auswahl der Mitarbeiter für Telearbeit vorgegangen?**

M. Knopp: Als wichtigste Frage stand im Raum, welche Mitarbeiter zur Risikogruppe gehören. Wir haben mit allen unseren Mitarbeitern Gespräche geführt und gemeinsam geschaut, wer priorisiert zu Hause bleiben sollte, um sich und andere nicht zu gefährden. Neben dem gesundheitlichen Aspekt kamen noch Kriterien wie der Fahrtweg (viele kommen mit den Öffentlichen Verkehrsmitteln zu uns), Projektumfang, ob jemand alleinerziehend ist oder andere nachvollziehbare Gründe hinzu. So konnten wir früh und schnell einen geeigneten Plan aufstellen, wer wann und wie schnell in Telearbeit gehen sollte.

**SQUT: Hat Corona geholfen, künftig besseren bzw. flexibleren Service erbringen zu können?**



<sup>1</sup> Telearbeit: Arbeit findet außerhalb der Räumlichkeiten des Arbeitgebers statt.

M. Knopp: Das wird die Zeit zeigen. Viele unserer Kunden, bei denen die Telearbeit aus vielerlei Gründen bis dato nicht umsetzbar war, haben sich gemeinsam mit uns dieser Herausforderung gestellt und uns ausnahmslos dabei unterstützt. Es gibt auch begleitende positive Effekte. Neben der höheren Auftragsflexibilität haben wir auch eine höhere Mitarbeiterzufriedenheit festgestellt, weil man sich leichter um die Betreuung der Kinder während Corona-bedingter Ausfälle von Schule und Kindergarten kümmern kann. Mit dem Wissen um die gute Umsetzbarkeit der Telearbeit und den daraus resultierenden positiven Ergebnissen, konnten wir darüber hinaus einige Bereiche unserer Dienstleistungen optimieren.

**SQUT: Gibt es etwas, das Sie im Nachgang anders gemacht hätten?**

M. Knopp: Man könnte im Nachgang sicherlich ansprechen, dass wir uns schon früher hätten stärker mit dem Thema Telearbeit auseinandersetzen können. Das Thema Telearbeit war dabei schon bei uns im Hinterkopf und in der Planung, wurde

aber immer durch andere wichtige Herausforderungen und Kundenwünsche nach hinten geschoben. Bei den meisten Projekten lag dies aber auch nicht zuletzt an technischen und datenschutzrechtlichen Themen, die durch die Corona-Krise nun anders gehandhabt werden MUSSTEN.

Hätten wir das Thema schon früher in Angriff genommen, wären wir noch besser auf diese plötzlich auftretende Situation vorbereitet gewesen.

## Höhere Mitarbeiterzufriedenheit

**SQUT: Wird Work@Home auch nach Corona eine Rolle bei T.D.M. spielen?**

M. Knopp: Ja, Telearbeit wird auch nach Corona weiterhin eine Rolle bei T.D.M. spielen, da der ganze Prozess von

uns nachhaltig und mit großen Investitionen geplant und umgesetzt wurde. Außerdem vereinfacht die Telearbeit auch den Workflow der Mitarbeiter, wodurch einige z. B. weniger gestresst an die Arbeit gehen, da sie sich die Anfahrt sparen können. Erste Zahlen zeigen zudem, dass die Krankheitsquote zurückgeht. Hier muss man allerdings schauen, ob die niedrigeren Zahlen konstant bleiben. Ein Zurück zu den Abläufen, wie wir sie aus der Zeit vor Corona kennen, wird es eher

### Über T.D.M.

Das 1983 gegründete Dienstleistungsunternehmen ist auf den Bereich der Dialogkommunikation für erklärungsbedürftige technische Produkte und Dienstleistungen spezialisiert. Als mittlerweile in der zweiten Familiengeneration inhabergeführtes Sarstedter Unternehmen hat es sich seit seiner Gründung in verschiedenen Branchen etabliert. Für namhafte Unternehmen aus den Bereichen Industrie, IT, Banken, Versicherungen und Handel ist T.D.M. ein engagierter und zuverlässiger Kooperationspartner. Kernkompetenz des in allen europäischen Sprachen tätigen Dienstleisters ist die Dialogkommunikation im In- und Outbound auf höchstem Niveau.

nicht geben. Die Vorzüge der erzwungenen Notsituation haben wir mittlerweile schätzen gelernt und die wenigen Nachteile gut kompensiert.

**SQUT: Welchen digitalen Reifegrad muss man als Unternehmen haben, um kurzfristig alle Mitarbeiter ins Home-Office zu verlagern?**

M. Knopp: Eine solide Grundstruktur in der IT-Landschaft reicht für einen kurzfristigen Umzug aus. Unsere Mitarbeiter greifen per Remote auf ihre Rechner am Arbeitsplatz hier bei uns in Sarstedt zu. Natürlich gilt es zu beachten, dass die Kommunikationsstruktur zwischen Telearbeitern, den Mitarbeitern im Haus und den Abteilungsleitern, Coaches und Supervisoren bei diesem verteilten Arbeiten gewährleistet wird. Hier gilt es nach passenden Softwarelösungen Ausschau zu halten oder zumindest

mittelfristig auf Zoom, Skype oder Microsoft Teams zurückzugreifen.

**SQUT: Sie haben die Pandemie nicht nur als Arbeitgeber erfahren, sondern auch als Unterstützer und Partner von RTL. Was hat T.D.M. konkret für die Anrufer getan?**

M. Knopp: Dank vieler erfolgreicher Projekte, die wir mit RTL bereits zusammen realisiert haben, kam RTL auch dieses Mal wieder auf uns

## Erste Zahlen zeigen zudem, dass die Krankheitsquote zurückgeht

zu. Die Live-Sendung „Gemeinsam gegen Corona“ bot den Zuschauern die Möglichkeit, gerade in der Anfangszeit von Corona, ihnen viele Ängste und Sorgen zu nehmen. Hier durften wir die Fragen, der meist besorgten Anrufer, entgegennehmen und diese an ein Expertenteam weiterleiten. Unsere jahrzehntelange Erfahrung im Bereich Inbound kam



*Telearbeit wird auch nach Corona weiterhin eine Rolle bei T.D.M. spielen*



uns hier sicher zugute. Die Aktion wurde die ganze Zeit von unseren Coaches und zusätzlich von unserem Techniker-Team begleitet. Da wir schon Erfahrung in diesem Format hatten, konnten wir so in kürzester Zeit die Infrastruktur sowohl im technischen als auch im menschlichen Sinne bereitstellen.

**SQUT: Warum ist die Option Work@Home nicht bei allen Mitarbeitern beliebt?**

M. Knopp: Dafür gibt es verschiedene Gründe. Ein Teil der Mitarbeiter hat zu Hause nicht die benötigten Voraussetzungen, wie z. B. eine stabile Internetverbindung oder einen ruhigen Raum zum Arbeiten. Der andere Teil möchte gerne, dass eine klare Trennung zwischen der Arbeit und seinem zu Hause bestehen bleibt.

Daher bieten wir unseren Mitarbeitern gerne an, dass sie bei Bedarf in die Telearbeit gehen können. Wir respektieren natürlich auch die Meinung unserer Mitarbeiter, wenn sie einfach nicht der Typ für

Telearbeit sind und stellen dann Büroarbeitsplätze zur Verfügung. Zum Glück können wir auf beide Arten von Mitarbeitern eingehen und schaffen so einen tollen Mix aus Tele- und Büroarbeit.

**SQUT: Was hätte T.D.M. besser machen können und wird somit als Lernkurve für die Zukunft betrachtet?**

M. Knopp: Wir sind ziemlich stolz darauf, was unser Team in der kurzen Zeit und unter diesen Bedingungen an gravierenden Veränderungen in Bezug auf Telearbeit um-

gesetzt hat. Alle haben die Entscheidungen mitgetragen und einen kühlen Kopf bewahrt. Wir sind in der Anfangszeit nicht mehr zu Kundenterminen gefahren und haben unser Hygienekonzept ausgeweitet. Dadurch konnten wir weiterhin ein verlässlicher Partner für Kunden und Mitarbeiter sein und wir konnten zusammen mit RTL sogar noch etwas zur Aufklärung über Corona beisteuern. ■

## Alle haben die Entscheidungen mitgetragen



*Martin Knopp*

Martin Knopp ist kaufmännischer Leiter des Callcenter-Dienstleisters T.D.M. GmbH in Sarstedt. Der Spezialist für Dialogmarketing bietet mit seinem Team maßgeschneiderte Lösungen für die Kundenansprache je nach Zielgruppe oder Produkt und vergleicht diese Dialogsituation gern auch mit dem Flirten. E-Mail: [mkn@tdm.de](mailto:mkn@tdm.de)