

Met Workforce Management het contactcenter optimaliseren

“De juiste mensen, op het juiste moment, op de juiste plek aan het werk in het contactcenter.”

De juiste mensen, op het juiste moment, op de juiste plek aan het werk in het contactcenter. Het klinkt elke teamleider in een contactcenter, frontoffice of KCC waarschijnlijk als muziek in de oren. Workforce Management (WFM) is software voor contactcenteromgevingen die hieraan kan bijdragen. Met deze software kan men op basis van gegevens uit het verleden, voorspellingen doen van het aantal inkomende klantcontacten op een bepaald moment. De teamleider kan vervolgens met deze informatie een passend aantal medewerkers inroosteren op een bepaald tijdstip om hiermee aan het gewenste Service Level te voldoen.

Voordelen Workforce Management

De voordelen van WFM in het kort:

- **Kostenefficiëntie:** met deze voorspellingen kan het contactcenter kostenefficiënter opereren omdat er niet teveel agents tegelijk aan het werk zijn. Ook kan er beter gepland worden op de inzet van agents en hun benodigde vaardigheden voor de langere termijn.
- **Stijging klanttevredenheid:** er zijn minder momenten zijn waarop het contactcenter overbelast raakt en de Service Levels niet behaald worden. Verder kan men zodanig plannen, dat er altijd een bepaald vaardigheidsniveau en ervaring van de agents gegarandeerd is, zodat elke klant geholpen kan worden.
- **Stijging medewerkerstevredenheid:** er kan beter rekening gehouden worden met roostervoorkeuren van medewerkers. Ook is er een betere balans in de werkverdeling en werkdruk en kunnen (im)populaire diensten eerlijker verdeeld worden.

WFM-software wordt momenteel sterk ontwikkeld en er komen steeds meer mogelijkheden. In dit whitepaper schetsen we een beeld van deze mogelijkheden en geven we aan waar u op moet letten als u een applicatie kiest.

Interne stakeholders meenemen in de beslissing

Om een snelle Return On Investment te realiseren en de oplossing op duurzame wijze in de organisatie in te zetten, is het van essentieel belang dat de oplossing goed aansluit bij de situatie, budget en doelstellingen van de organisatie.

- Wat zijn functionaliteiten waaraan daadwerkelijk behoefte is?
- Wat zijn 'must haves' en wat zijn 'nice to haves'?
- Met welke interne processen en systemen moet rekening gehouden worden?
- Welke oplossingen zijn het gemakkelijkst in gebruik en hebben daardoor de meeste kans goed en intensief gebruikt te worden?

Verder, door de ICT-afdeling erbij te betrekken vergroot je de kans op een soepele implementatie. Allereerst is er de keuze tussen 'Software as a Service' of een 'On Premise' oplossing. Een ander technisch aandachtspunt is de integratie met de telefonie-omgeving. Hier haalt WFM namelijk belangrijke data vandaan om maximale sturings- en managementinformatie te kunnen leveren. Wees er zeker van dat deze integratie technisch mogelijk is.

Mogelijkheden WFM

Wat zijn de mogelijkheden van WFM en waarop onderscheiden de betere pakketten zich?

Skill sets en levels meenemen in roostering

De nieuwe generatie WFM applicaties maakt het mogelijk om van individuele agents hun ervaring en kennisniveau aan te geven. Zo kan men vrij precies agents aan een hoeveelheid werk en klantcontact koppelen. Ook kan men bepaalde vaardigheden (bijvoorbeeld emailafhandeling), talenkennis en kennis van specifieke diensten inschalen. Het is wel belangrijk om een applicatie uit te kiezen die echt specifiek per agent een skill set, skill level of algehele prestatie kan onthouden. Als de applicatie van een gemiddelde uitgaat, kan dit ongewenste resultaten in termen van Service Level opleveren. Hoe kleiner het contactcenter, hoe groter de invloed van dit soort onnauwkeurigheden zal zijn.

“Wat zijn de mogelijkheden van WFM en waarop onderscheiden de betere pakketten zich?”

Agent Self management

Agent Self Management is één van de grote voordelen van de nieuwe generatie WFM-oplossingen, omdat dit contactcentermedewerkers in staat stelt aan te geven wat hun roostervoorkeuren zijn. Ook kunnen medewerkers makkelijk onderling diensten wisselen. Dit is een belangrijk middel om medewerkerstevredenheid en motivatie hoog te houden, of te krijgen. Tevreden medewerkers zijn productiever en blijven langer in dienst, waardoor ook minder kennis verloren gaat. Sommige WFM-oplossingen bieden ook de mogelijkheid om bij het roosteren een weging mee te geven aan de voorkeuren van medewerkers enerzijds en Service Levels anderzijds. Afhankelijk van de zwaarte die is gegeven aan deze factoren, wordt het rooster samengesteld. De teamleider kan met deze weging experimenteren en kijken wat uiteindelijk het beste werkt.



Flexibiliteit

Hoe beter de voorspelling qua hoeveelheid inkomend klantcontact, hoe beter erop geanticipeerd kan worden met inroosteren van agents. Het is belangrijk dat er een zekere mate van flexibiliteit mogelijk is bij het bepalen welke historische gegevens men gebruikt voor de voorspelling, omdat sommige dagen, zoals een feestdag, niet representatief zijn voor de algemene situatie. Teamleiders kunnen hierdoor werken aan steeds nauwkeurigere voorspellingen, en dus een steeds efficiëntere inzet van agents.

Ook wil je de flexibiliteit om in te kunnen spelen op plotselinge wijzigingen in de omstandigheden. Stel, de regering accepteert een wetsvoorstel dat invloed heeft op jouw dienstverlening of product en je verwacht opeens veel telefoontjes. Kan de software op zo'n moment snel de voorspelling aanpassen en opnieuw een rooster maken?

“Agent Self Management is één van de grote voordelen van de nieuwe generatie WFM-oplossingen.”

Langere termijn planning

WFM is ook geschikt om langere termijn planningen te maken, voor over tijdsperiodes van één à twee jaar. Denk bijvoorbeeld aan de volgende sturingsinformatie:

- Het aantal agents dat tegen die tijd nodig is
- Op welke tijdstippen er veel agents nodig zijn
- Welke vaardigheden en kennis nodig zullen zijn
- Combinaties van vaardigheden en kennis die agents moeten hebben
- Tegen welk salaris zij moeten werken

Door een beeld te hebben van wat nodig is op langere termijn, kan er gericht gestuurd worden op het type en aantal agents dat in dienst komt. Dit voorkomt ook dat agents maar korte tijd in dienst zijn, omdat bijvoorbeeld blijkt dat ze de vraag naar werken op specifieke tijdstippen niet kunnen of willen inwilligen. Ook is door een goede langere termijn planning de kans groter dat er binnen het budget gewerkt wordt, omdat men bijvoorbeeld efficiënter kan trainen op specifieke vaardigheden en er geen trainingsbudget besteed wordt aan medewerkers die uiteindelijk maar korte tijd in dienst blijven.

Sturen op roosteropvolging

Roosteropvolging houdt in dat agents daadwerkelijk de taak uitvoeren waarvoor ze ingeroosterd staan. Dit is belangrijk om Service Levels te behalen. Een agent kan echter soms niet in staat zijn de taak uit te voeren die op dat moment van hem verwacht wordt. WFM-software onderscheidt zich in de mate waarin inzicht wordt geboden in afwijkend gedrag van agents. Maar let er op dat sommige software hierover alleen real-time informatie laat zien. Als een agent weer inlogt op de activiteit waarop hij gepland staat, verdwijnt de informatie over het afwijkende gedrag weer van het scherm. Dit maakt het voor teamleiders lastiger om hier goed op te kunnen sturen. Er zijn ook WFM-oplossingen die een gedetailleerde geschiedenis tonen van wanneer de status van de agent niet overeenkwam met het rooster.

Sommige WFM software gaat hierin nog een stap verder, want deze stelt de teamleider in staat om deze uitzonderingstoestanden te classificeren.

“Door een beeld te hebben van de langere termijn, kan men gericht sturen op het type en aantal agents dat in dienst komt.”

Uitzonderingen kunnen opzettelijk en onopzettelijk zijn en worden soms, maar niet altijd, veroorzaakt door een klantbehoefte. Effectieve WFM-oplossingen stellen de teamleider in staat om hier verschil tussen te maken, positief gedrag goed te keuren en zo te stimuleren. Door op deze manier afwijkend gedrag te classificeren, krijgt men ook beter inzicht in de hoeveelheid en aard van de 'shrinkage': de tijd waarin agents wel betaald worden, maar geen werk leveren. Hoe preciezer je hier inzicht in hebt, hoe beter je hierin kan sturen en dus kostenefficiënter kan werken.



“Om maximaal te profiteren van WFM, moet de software goed met andere interne data kunnen integreren.”

Uitbreidingen voor maximaal rendement

Om maximaal te profiteren van Workforce Management, moet de software goed met andere interne data kunnen integreren. Een voorbeeld van interne data is Customer Feedback voor kwaliteitsmonitoring. Als je hier ook data over verzamelt, kan je steeds beter inschatten met wat voor soort roostering niet alleen kwantitatieve Service Levels, zoals wachttijd, maar ook kwalitatieve Service Levels behaald worden, zoals het percentage klanten dat direct geholpen is.

In eerste instantie is het wellicht te veel om ook aan dit soort optimalisaties te werken, maar let erop dat de software uiteindelijk wel schaalbaar is om toekomstige doelstellingen op dit gebied te realiseren. Ook het kunnen matchen van roosters met regelgeving rondom arbeidstijden, bijvoorbeeld vanuit de overheid of cao, is een handige uitbreiding. Een andere nuttige mogelijke uitbreiding zijn e-learning modules, die medewerkers in staat stellen hun vaardigheden te verbeteren en zichzelf te ontwikkelen.

Conclusie

Workforce Management is een goed hulpmiddel om door middel van allerlei sturingsinformatie, contactcenters zo kostenefficiënt mogelijk in te richten tegen een zo hoog mogelijke kwaliteit. Nauwkeurige roostering en het maken van langere termijn voorspellingen zijn belangrijk voor de kostenefficiëntie, terwijl het kunnen aangeven van roostervoorkeuren en aanwezigheid van trainingsmogelijkheden de motivatie van medewerkers hoog houdt. Het succes van de oplossing valt of staat wel met het maken van de juiste keuze voor een pakket dat bij de organisatie past.

Waarom WCS TeleAdvies

Er zijn een aantal grote WFM-spelers op de markt. Om een goede keuze te maken, is het belangrijk het gesprek met de organisatie aan te gaan betreft wensen en eisen waar de oplossing aan moet voldoen. Welke WFM-oplossing de juiste is, hangt namelijk af van vele interne factoren. Denk bijvoorbeeld aan: de grootte van het contactcenter, de hoeveelheid ervaring die al is opgebouwd met dit type tools en de doelstellingen die de organisatie heeft m.b.t. het contactcenter, kanaalsturing en klantcontacten.

Wij kennen als onafhankelijk adviesbureau gespecialiseerd in telecommunicatie de oplossingen in de markt. Wij kunnen u ondersteunen bij het maken en implementeren van een gefundeerde keuze die past binnen de gehele visie en strategie rondom telefoonverkeer en bereikbaarheid en die bovendien technisch goed realiseerbaar is. Maak nu snel een afspraak met één van onze business consultants om een eerste stap te zetten naar een nieuwe manier van sturen in het contactcenter!



Wilco Smit, Business Consultant

WCS TeleAdvies B.V. | Stermerdingweg 5 | Soesterberg

0346 - 350808 | www.wcsteleadvies.nl | info@wcsteleadvies.nl

“Het succes van de oplossing valt of staat met het maken van de juiste keuze voor een pakket dat bij de organisatie past.”