

FM Less is more

In contactcenters is het continue een uitdaging om de operatie goed draaiende te houden binnen de vastgestelde budgetten. U stuurt op adherence, AHT, de juiste bezetting, productie, service levels om de gestelde targets te behalen. Echter het callaanbod blijft hoger dan geforecast en heeft direct impact op uw budget en uw targets. Als organisatie sta je dan voor een dilemma: moeten we de bezetting verhogen en daarmee het budget overschrijden? Dit is geen wenselijke situatie zeker niet in deze tijden van financiële crisis. Of moeten we de targets verlagen en daarmee de klanttevredenheid verlagen en de werkdruk voor de agents verhogen?



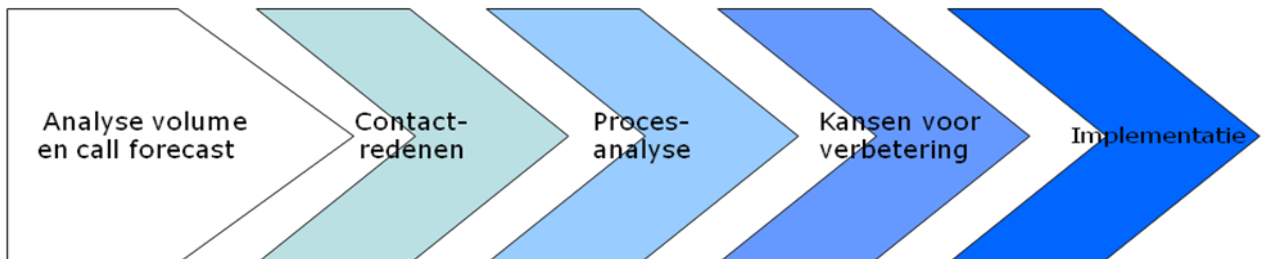
Ferment Management heeft een andere oplossing hiervoor: **FM Less is More**

Ferment werkt volgens een methode waarmee u het callaanbod kunt reduceren en dit binnen beheersbare aantallen kan houden. Want wat is nou echt de reden dat het callaanbod boven uw forecast ligt? Ferment helpt u dit inzichtelijk te maken.

Door middel van analyse wordt er gekeken naar:

- Welke calls voorkomen hadden kunnen worden door verbeteringen in: processen, systemen en knowledge improvement van uw medewerkers.
- Welke calls hadden via een ander kanaal afgehandeld kunnen worden
- Welke calls zijn herhaalverkeer oftewel ;Hoe vaak moet een klant bellen voordat zijn vraag beantwoord is

Deze analyses vormen de basis om snel en projectmatig het callaanbod te gaan managen volgens de volgende stappen:



FM less is more

Is niet: Het tegenhouden van klanten om te bellen als zij een probleem hebben.

Is wel: Het voorkomen van problemen waardoor een klant genoodzaakt is om te bellen.

Voordelen:

- Direct effect; al tijdens de eerste analyse kunnen er meteen stappen genomen worden in het verbeteren van processen;
- Verhogen klanttevredenheid; reduceren herhaalverkeer betekent verhogen first contact resolution, het probleem van de klant wordt in één keer goed opgelost;
- Ketenmanagement;
- Verlagen contact center kosten.

Benieuwd?

Meer weten over de Ferment Management Less is more aanpak of direct aan de slag?

Bel nu voor een afspraak. We informeren u graag geheel vrijblijvend verder over de voordelen van "FM Less is more" van Ferment Management.

Erwin Smilde: 06-27015195 (erwin@fermentmanagement.nl)

Jacco Gunter: 06-29514285 (jacco@fermentmanagement.nl)