

## FM Pitstop

### Inleiding

In het contact center zijn we voortdurend aan het racen om de tevredenheid van onze klanten te winnen. Af en toe is het nodig te controleren of alle tools nog aanwezig zijn om de race te kunnen winnen. Zijn de medewerkers up-to-date, hebben zij de kennis en vaardigheden om de klanten goed en snel te helpen? Wat hebben ze nodig om de klanten nog beter en nog sneller te helpen?



In de Formule 1 gaan coureurs daarvoor periodiek in de Pitstop, maar in het contact center komen we er door de waan van de dag vaak niet aan toe om even stil te staan bij wat we nodig hebben voor de rest van de race. Onze operatie mag immers niet stil staan, we moeten bereikbaar blijven voor onze klanten.

Ferment Management heeft een methode ontwikkeld voor het contact center om ook even in de Pitstop te gaan en belangrijke verbeteringen te realiseren als het gaat om klant- en medewerkerstevredenheid enerzijds en efficiency en effectiviteit anderzijds. De operatie kan daarbij gewoon door blijven gaan. Onze methode werkt net als een Formule-1 racewagen die een Pitstop maakt: kort, gepland, intensief, samenwerken. Wij gaan er daarbij vanuit dat medewerkers zelf het beste weten wat zij nodig hebben om de race nog sneller te kunnen uitrijden, en dat zij zelf in staat zijn om dit te realiseren. De Pitstop van Ferment Management wordt dan ook grotendeels vanuit de werkvloer bepaald: medewerkers geven aan wat zij nodig hebben om beter en sneller, dus: slimmer, te werken. Op basis daarvan bepalen we samen waar in de Pitstop aan gesleuteld wordt. We richten ons op haalbare verbeteringen: wat we in korte tijd met elkaar kunnen bereiken, gaan we doen; waar we geen invloed op hebben, of wat een te grote investering vergt, doen we niet.

### Kenmerken van FM Pitstop

1. Afhankelijk van de in overleg met u vooraf vastgestelde KPI's, behaalt Pitstop direct voordeel op drie belangrijke punten:
  - a. Klanttevredenheid: de gerealiseerde kwalitatieve verbeteringen hebben een direct effect op de klanttevredenheid.
  - b. Medewerkerstevredenheid: door de focus te leggen op eigen sfeer van invloed en door intensief teamwork, krijgen medewerkers meer plezier in hun werk.
  - c. Kostenbesparing: de gerealiseerde verbeteringen dragen direct bij aan een beter operationeel resultaat, bijvoorbeeld door daling van Average Handling Time, stijging van conversie, hogere First Time Fix, etc.
2. Lage kosten, direct resultaat: focus op eigen sfeer van invloed, hierdoor geen grote investeringen in systeem- of structuurwijzigingen met een lange terug verdien tijd.
3. Korte doorlooptijd: de methode is om kort, gepland en intensief in de Pitstop te gaan, hierdoor is vrijwel direct return on investment haalbaar.
4. Afwisseling van training en gewoon aan het werk zijn maakt dat de productiviteit niet in gevaar komt.

Het contact center dat besluit een Pitstop te maken, komt er zelfverzekerder uit: iedereen heeft zijn steentje kunnen bijdragen aan betere resultaten en merkt meteen het succes ervan. Ferment Management heeft ruime ervaring in het begeleiden van de Pitstop, onze opdrachtgevers onderschrijven het succes ervan.

### Bewezen resultaten

Deze methode hebben wij succesvol uitgevoerd bij Vodafone, @home, VVAA, Perkin Elmer, TNT post, en Ziggo. Waarbij de AHT gemiddeld 15% – 20% gedaald is, de conversie en First Time Fix (FTF) gemiddeld met 10% tot 20% verhoogd is.

Daarnaast zijn er ingewikkelde processen en procedures omgezet in efficiënte en eenvoudige processen en procedures. Kennis van andere afdeling is vergroot waarbij nu wederzijds begrip en samenwerking tot stand zijn gekomen. Uiteraard zijn de kosten verlaagd door de hoger FTF en lagere AHT. Omzetverhoging is tot stand gekomen door meer conversie en minder voortijdige annuleringen en opzeggingen.

### Benieuwd?

Meer weten over de Ferment Management Pitstop aanpak of direct aan de slag? Bel nu voor een afspraak. We informeren u graag geheel vrijblijvend verder over de voordelen van "FM Pitstop" van Ferment Management.

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

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

