

## FM Remote Agents

### Inleiding

Bereikbaarheid, klanttevredenheid en medewerkertevredenheid zijn waarschijnlijk de belangrijkste KPI's in uw contact center. Wervings- en opleidingskosten als gevolg van verloop zijn daarnaast thema's die menig contact center manager de nodige kopzorgen opleveren. Een paar vragen:



- Loopt u in uw contact center tegen hoge wervings- en opleidingskosten aan als gevolg van verloop van agents?
- Waar vindt u gekwalificeerde agents en hoe houdt u ze vast?
- Hoe trouw zijn uw contact center agents?
- Hoe bereid zijn zij om de flexibele uren te werken die uw ideale planning & forecasting mogelijk maken?
- Hoe is uw bereikbaarheid op piekmomenten en hoe gaat u om met planning van uw agents op deze piekmomenten en op lastige tijdstippen zoals 's avonds en in het weekend?

Een deel van uw agents thuis laten werken kan voor bovenstaande vragen een oplossing zijn. De agents loggen één of meerdere dagen per week vanuit huis in in alle benodigde systemen in, hebben we beschikking over alle informatiemiddelen en maken onderdeel uit van uw *virtual contact center*. Maar wat zijn de implicaties van het inrichten van thuiswerken voor uw mensen en uw organisatie? Hoe gaat u om met monitoring en coaching van uw remote agents? Welke afspraken moeten er gemaakt worden en welke middelen moeten aan uw medewerkers ter beschikking worden gesteld om thuiswerken tot een succes te maken? FM Remote Agents help u hierbij.

### Kenmerken van FM Remote Agents

Ferment Management maakt thuiswerken een succes met FM Remote Agents, door u te ondersteunen bij de 7 steps-to-success:

1. Opstellen en implementeren beleid en procedures voor remote agents;
2. Selectie van de juiste medewerkers en managers;
3. Verzorgen van afgestemde opleidingen en coaching;
4. Inrichten van de juiste werkomgeving;
5. Implementeren van de juiste middelen; (IT & Telecom infrastructuur, informatiemiddelen en applicaties)
6. Inrichten faciliteiten en processen voor toegang de juiste ondersteuning en informatie voor thuiswerkers;
7. Monitor en manage!

**Voordelen van FM Remote Agents**

Uit onderzoek blijkt dat agents die thuis werken productiever, loyaler en meer tevreden zijn. Bovendien zijn zij eerder bereid om korte shifts en onregelmatige uren te werken. Door (een deel van) uw agents de mogelijkheid te bieden om vanuit thuis (*remote*) te werken kunt u uw medewerkertevredenheid verhogen en het verloop beperken, terwijl u de beschikking krijgt tot een meer flexibel in te zetten en meer tevreden en loyale agent-poule. Bovendien bespaart u aanzienlijk op reis- en huisvestingskosten.

**Benieuwd?**

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

