

FM Strategie 2015

Van missie naar strategie naar een concreet jaarplan.

De economische situatie, de toenemende concurrentie en de mondige consument stelt organisaties voor een grote uitdaging. Op welke wijze kunnen klanten voor de organisatie behouden blijven en kan men ook kostenreductie doorvoeren? Het moderne contact center heeft een belangrijk aandeel in de beantwoording van deze vraag, het center is immers cruciaal voor het behalen van de commerciële doelstellingen en de positionering van de organisatie. Daarnaast is zij een bron van informatie voor de inrichting van interne bedrijfsprocessen en productontwikkeling.



Door een integrale benadering van de diverse klantcontactkanalen kan de organisatie optimaal inspelen op de behoeften van de klant. Ferment Management biedt u een integraal programma waarmee u stap voor stap komt tot een contact center strategie en op pragmatische wijze deze strategie weet te vertalen in een jaarplan.

Hoe?

Het programma bestaat uit 5 opeenvolgende fases:

- Fase 1: Bepalen huidige situatie a.h.v. de Ferment Contact Center Audit
De Contact Center Audit toont in een kort tijdsbestek een blauwdruk van het contact center op het gebied van De klantbenadering (input), Processen (throughput), Key performance resultaten (output).
- Fase 2: Resultaten toetsen aan contact center benchmarkgegevens
Resultaten van de audit worden vergeleken met de benchmarkresultaten en voorzien van een eindoordeel
- Fase 3: Bepalen van de CC strategie 2015 van het contact center
Aan de hand van een of meerdere workshops wordt in 5 stappen de contact center strategie 2015 bepaald.
- Fase 4: Strategie omzetten naar een lange termijn verbeterprogramma.
Een programma bestaande uit zes onderdelen, de zogenaamde Building Blocks, waarbij onze consultant aan de hand van een strikte activiteitenprogramma stuurt op proces-, verkoop en/of performance
- Fase 5: Jaarplan schrijven op basis van de gekozen strategie
Met de workshop Call to Action biedt Ferment Management gerichte ondersteuning voor het opstellen van het contact center jaarplan.

Wat levert het u op?

Inzicht in de positie van het contact center ten opzichte van de best practices;

- Handvatten voor het bepalen van de doelstellingen en de uitvoering daarvan;
- Programmamanagement voor het doorvoeren van de gewenste verbeteringen;
- Een concreet en toepasbaar actieplan en contact center jaarplan;
- Draagvlak binnen de organisatie voor de gekozen strategie;
- Heldere richting van het beleid en consistentie in de uitvoering in het contact center.

Benieuwd?

Meer weten over de Ferment Management Strategie 2015 aanpak of direct aan de slag? Bel nu voor een afspraak. We informeren u graag geheel vrijblijvend verder over de voordelen van "FM Strategie 2015" van Ferment Management.

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

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