



Whitepaper WFM voor Teammanagers

www.primox.nl



KPI's en definities

Effectiviteit

Wat beïnvloedt de effectiviteit?

- AHT;
- ASA;
- Service Level;
- Adherence;
- Availabilility;
- Occupancy;
- Abandoned Calls;
- Bereikbaarheid;
- Shrinkage.



PRIMOX



Oefening

Welke factoren beïnvloeden de AHT?



Wat beïnvloedt de AHT?



- Training van de medewerkers;
- Informatiesystemen;
- Servicelevel;
- Businessprocessen;
- Gespreksleiding;
- Calltypes;
- Personeelservaring;
- Selfservice.

Average Speed of Answer (ASA)



De gemiddelde tijd die de klant moet wachten voor hij een medewerker te spreken krijgt.

$$\text{ASA} = \frac{\text{Totale wachttijd beantwoorde calls}}{\text{Totale beantwoorde calls}}$$

Servicelevel (SL)



Het percentage aangeboden calls dat beantwoord wordt binnen een bepaald aantal seconden.

Beantwoorde gesprekken binnen Service time

(Totaal aangeboden gesprekken -/- (short abandons))

Waarom Servicelevel?



Waarom geniet een servicelevel de voorkeur boven de ASA?



Servicelevel als kwaliteitsindicator? of bouwsteen?

Het servicelevel kan uitstekend zijn, terwijl de medewerkers nog steeds:

- Wensen en verzoeken van de klanten verkeerd begrijpen;
- Doelstelling (bv. sales, dienstverlening) niet waarmaken;
- Onnodig (terug)bellen noodzakelijk maken.



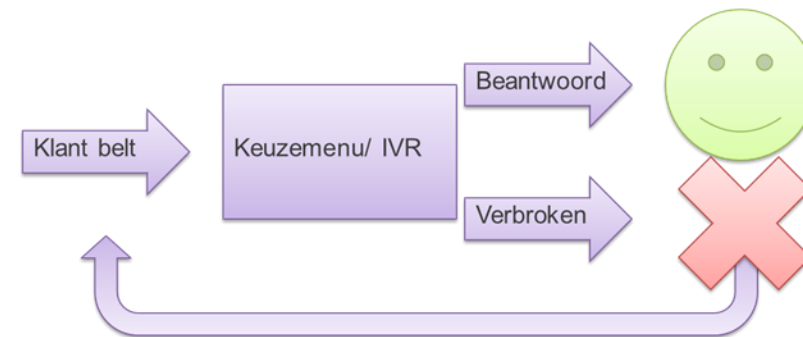
Abandon Calls



De klant hangt op nadat hij het keuzemenu heeft doorlopen voordat hij te woord is gestaan door een medewerker.

Benchmark:

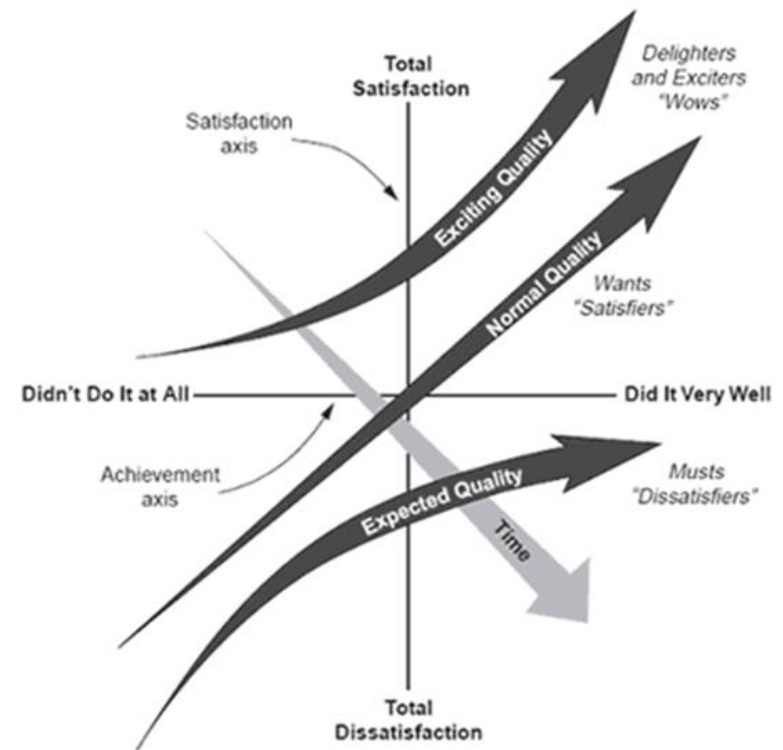
- Service ingangen 5%
- Sales ingangen 3%



Bereikbaarheid

Het percentage aangenomen calls
(aanbod-abandon)

- Bereikbaarheid is een dissatisfier!



Availability



De tijd die de medewerkers beschikbaar zijn om een klant te woord te staan.

$$\text{Available \%} = 1 - \frac{\text{Benodigde calload (Calls * AHT)}}{\text{Benodigde agents}}$$

Occupancy

Het percentage van de ingelogde tijd die besteed wordt aan klantcontact.

$$\text{Occupancy} = \frac{100\% - \% \text{Available}}{100\%}$$

Bedankt voor het wachten. Op dit moment zijn onze medewerkers:

- Aan het pauzeren;
- Aan het lunchen;
- Privé aan het bellen;
- In vergadering;
- Op het toilet;
- bezig hun computer op te starten;
- iets aan het uitzoeken;
- Ziek;
- Op vakantie;
- In opleiding;
- Etc.



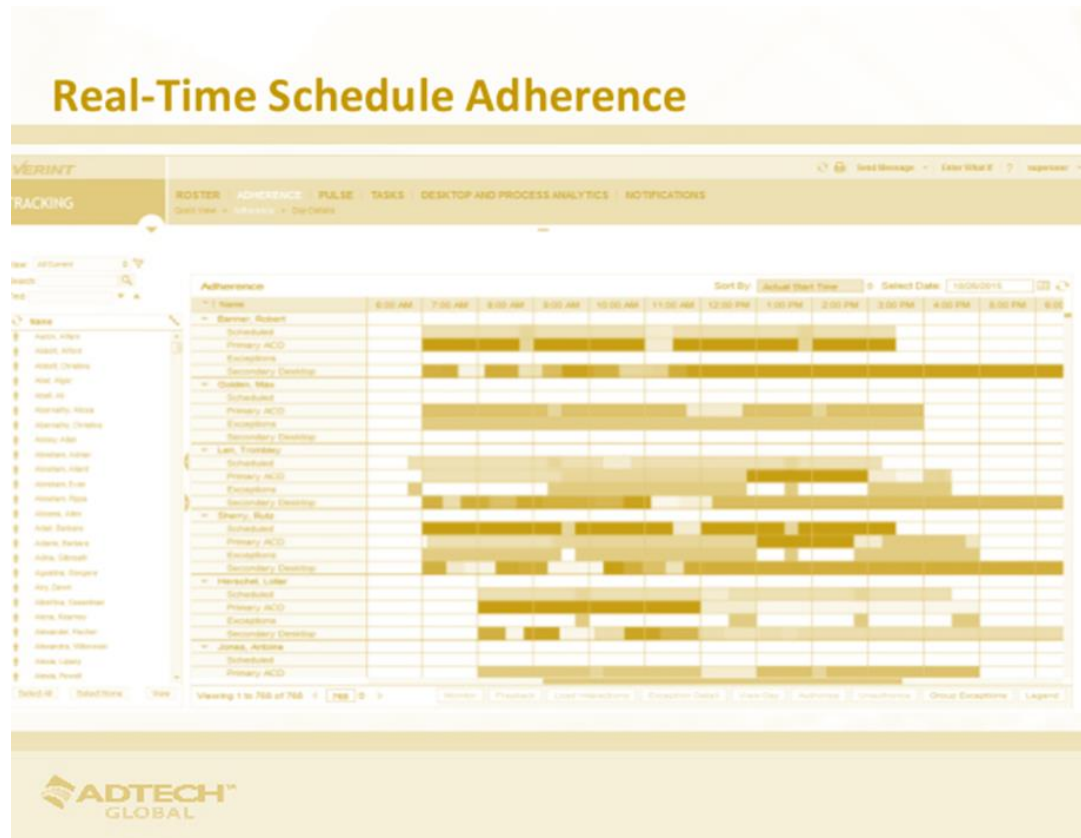
Shrinkage



Alle tijd die niet wordt besteed aan het afhandelen van werk in het primaire proces (calls, mails, brieven, mutaties, etc.).



Schedule Adherence



De mate waarin een medewerker zich aan het rooster houdt.

Wat zijn dan de afwijkingen?
En hoe ga je hiermee om?