



Whitepaper Alternatieven voor het sturen op AHT binnen het Contact Center

Contact

Primox
Galvanistraat 7
6716 AE Ede

☎ 085-1301495

✉ info@primox.nl



Wat zijn de alternatieven voor sturen op AHT

Laten we beginnen met de opmerking dat de lijst met alternatieven onuitputtelijk is. Echter zijn er wel meer- en minder voor de hand liggende methodes. Via dit artikel nemen wij jou mee in een aantal methodes en zetten de voor- en nadelen hiervan uiteen. We starten met een aantal “harde”, feitelijk meetbare alternatieven en sluiten af met alternatieven die meer op de zachte component leunen.

Average Handling Time

“De gemiddelde tijd die een medewerker nodig heeft om een klantvraag af te handelen.”

Het voordeel van sturing op de AHT is dat hij super overzichtelijk is en voor iedereen begrijpelijk. Alle handelingen die bij een gesprek horen vallen hieronder. Dus zowel het gesprek zelf, als de “hold” tijd, maar ook de nawerk tijd. Heel overzichtelijk dus!

Het nadeel is echter dat deze manier van sturing heel eendimensionaal is. Er komt geen antwoord op een aantal voor de hand liggende vragen; Hoe lang heeft de klant moeten wachten? Hoe is de verhouding tussen de gesprekstijd en de andere componenten? Wat vindt de klant eigenlijk van het gesprek? Daarnaast wordt sturing op AHT door medewerkers over het algemeen als onprettig ervaren.

Genoeg redenen om dus ook naar andere manieren van sturing te kijken.



Shrinkage

“Shrinkage oftewel Staffing behelst de tijd die verloren gaat aan non-productieve zaken.”

Het voordeel van sturing op Shrinkage is dat je al wanneer een rooster gemaakt wordt rekening houdt met niet klant gerelateerde activiteiten. Dus naast de benodigde uren die nodig zijn om de Workload af te handelen, wordt rekening gehouden met extra in te zetten capaciteit. Dit kan nodig zijn voor zaken die niet direct te relateren zijn aan de reguliere Workload. Denk hierbij aan dingen als (werk)overleg, ziekte, verlof, coaching, training en meer. Als je dit goed in beeld hebt weet je ook waar je verloren tijd naartoe is gegaan.

Het nadeel is echter dat het een bewerkelijk proces is. Zeker voor kleinere organisaties is het vaak lastig om de juiste en zuivere cijfers boven tafel te krijgen. Daarnaast moet je medewerker er aan toe zijn om hierop gecoacht te worden.

Meer achtergrond over Shrinkage [lees je hier](#).

Servicelevel

“Het Service Level (SL) zorgt dat er een verband bestaat tussen de gewenste resultaten en de benodigde middelen. Het is een evenwichtig en concreet doel voor planning en budgettering. Het Service Level geeft weer hoe goed een Klant Contact Center (KCC) in staat is om calls aan te nemen en door Medewerkers uit te laten voeren op een wijze waarbij de onderneming door kan gaan met de dagelijkse activiteiten. Dit wordt gedefinieerd als “x procent van de contacten beantwoord binnen y seconden”, bijvoorbeeld 90% binnen 20 seconden.”

Het voordeel van sturing op SL is dat het zowel duidelijkheid geeft aan de WFM afdeling als aan de lijn. Daarnaast zegt het niet alleen iets over de bereikbaarheid van het KCC, maar ook over de wachttijd. De combinatie van deze 2 cijfers geeft je een extra inzicht in te verwachten drukte en herhaal verkeer. Zeker als je weet hoe lang de wachtbereidheid van jouw klant is.

Het nadeel is echter dat het een minder grijpbaar getal is. De berekening en de juiste afstemming vraagt serieuze kennis en ook de uitleg van deze keuze aan de medewerkers vraagt de nodige kennis.



Adherence

“De mate waarin een medewerker zich aan het rooster houdt. Beperkte Adherence to Schedule uit zich in twee problemen:

- De kosten van slechte service/hoge bezettingsgraad en extra telefoonkosten.
- De kosten van extra medewerkers die nodig zijn om de Adherence Loss op te vangen.”

Het voordeel van sturing op Adherence is dat je de medewerker in het gesprek veel vrijheid geeft. Je kijkt wel naar de werkzaamheden die de medewerker doet binnen het tijdsblok, maar de lengte van de gesprekken is aan de medewerker zelf. Hierdoor zal de medewerker de klant op de eerste plaats zetten.

Het nadeel is echter dat je hiermee niet kijkt naar de kwaliteit of de duur van het gesprek. De vrijheid die de medewerker hiermee verwerft zorgt ook voor een mindere vorm van stuurbaarheid.

First time Right

“De vraag of het probleem van de klant wordt in één contact opgelost. Of anders verwoord:

Een klant hoeft voor één vraag of één probleem maar één keer het bedrijf in kwestie te contacteren. Het KCC is intern zo georganiseerd, dat binnen één contact het probleem of vraag helder wordt gemaakt en vervolgens direct wordt opgelost.”

Het voordeel van sturing op FTR is dat deze methode de klant- en medewerkerstevredenheid bevordert. Daarnaast wordt onnodig herhaalverkeer voorkomen. Je wordt als het ware een one stop shop. De medewerker heeft dus veel vrijheid om zaken ook daadwerkelijk te regelen.

Het nadeel is echter dat je totale organisatie hierop moet zijn ingericht. De medewerker moet ook het volledige mandaat krijgen. Daarnaast heb je altijd goed opgeleide medewerkers aan de lijn nodig, een laag verloop is dus essentieel.

Hold Time

“De tijd dat de klant in de wacht staat tijdens een gesprek, omdat er bijvoorbeeld navraag of nader onderzoek gedaan moet worden”

Het voordeel van sturing op de Hold Time is dat je een goed inzicht krijgt in het opleidingsniveau van je medewerker en de tijd dat de klant in de wacht zit omdat er navraag moet worden gedaan. Ditzelfde geldt bij doorverbindingen. Hierdoor kan je dus goed pinpointen waar de uitdaging van je medewerker zit en heel gericht coachen.

Het nadeel is echter dat het een één dimensionale benadering is. Deze vorm zegt niets over de tevredenheid van de klant en tevens niets over de reden van het in de wacht staan. Er is dus altijd een aanvullend sturingsmechanisme nodig.

Klanttevredenheid

“Klanttevredenheid (KTV) is de mate waarin klanten de dienstverlening of het product van jouw bedrijf of organisatie positief beoordelen. De beoordeling van de klant wordt gevormd door het verschil tussen zijn of haar verwachtingen vooraf en de uiteindelijke ervaring.”

Het voordeel van sturing op KTV is dat je de klant écht voorop zet. De klant betaald uiteindelijk de rekening. Jouw medewerker voelt zich dus nergens geremd om de klant echt op de eerste plek te zetten.

Het nadeel is dat je veel minder voorspelbaar bent en je goed zult moeten managen dat de klant die in de wacht staat ook een klant is. Daarbij is sturing op alleen KTV eenzijdig en risicovol. Want deze slechte beoordeling lag niet aan mij, maar aan de postbezorger.



Waarde toevoeging (sales/leads)

“De waarde toevoeging die een organisatie haar klanten via haar producten en diensten biedt, waarmee ze zich onderscheidt van andere organisaties.”

Het voordeel van sturing op Waardetoevoeging is dat iedereen binnen de KCC omgeving volledig de focus heeft op de klant. Wat zoekt deze klant en hoe kan ik de vraag van de klant overtreffen? Dit alles met als doel om deze klant meer tevreden te maken, nog meer aan de organisatie te binden en uiteindelijk een hoger omzet/winst te genereren.

Het nadeel is echter dat dit vanuit KCC oogpunt een dure variant is. Veelal wordt er gegrepen naar het weggeven van zaken zoals kortingen, kleine geschenken of zelfs producten. Helaas is er slechts een klein aantal medewerkers wat echt waarde kan toevoegen, zonder dat de kosten enorm stijgen. Het sturen hierop kan tevens leiden tot het onnodig afsluiten van producten wat niet in het belang is van de klant.

Alternatieven genoeg

Alternatieven zijn er overduidelijk genoeg, maar welke jij kunt of moet kiezen is volledig afhankelijk van je bedrijfsvoering, product of dienst, je klanten en je medewerkers. De senioriteit en volwassenheid van je medewerkers en zeker ook je leidinggevenden is van essentieel belang.

Daarnaast vraagt elke klant en dienstverlening een andere aanpak. Daarbij zou een combinatie van twee of meerdere opties ook een uitkomst kunnen zijn. Het is wel van belang om focus op teveel KPI's te voorkomen, hierdoor wordt je slagkracht verkleind en de focus binnen je organisatie verminderd. De heilige graal bestaat (helaas) niet. Maar alternatieven voor een aanpak die niet passend is, zijn er gelukkig genoeg!