

THE BIG CHALLENGE

WAT AGENTS WILLEN

VOXTRON 

MEMBER OF

Enhouse
Interactive





WAT AGENTS WILLEN

Recent werd contactcenteragents gevraagd welke kleine aanpassingen een enorme verbetering zouden betekenen voor hun (werk)leven.

De antwoorden zijn verbluffend en begrijpelijk. Van betere tools tot gelijke doelstellingen voor iedereen. Dé rode draad door al hun wensen is wel unaniem: behandel ons zoals je wil dat wij de klanten behandelen.

(bron : customer think)

Maar hoe denken de managers erover?

We legden hen daarom de top 10 van de bevroegde agenten voor en polsten naar hun mening over de topics.

Deze managers schoven mee aan tafel:

- **Georges Van den Hauten**, Corona Direct
- **Johan Van Schuylenbergh**, ALD Automotive
- **Stefan Sterk**, Securitas
- **Suzan van Klink**, Teamleiders.nu

01

Geef teamleiders de tijd om wekelijkse teammeetings of één-op-één sessies te houden. Ook al is het maar om te zeggen: ‘jij bent goed bezig. Heb jij vragen voor mij?’

Johan Van Schuylenbergh, ALD Automotive: ‘Het zijn de agenten die je contactcenter groot maken. In elk gesprek moeten zij jouw bedrijfsfilosofie uitdragen. Logisch dus dat je als manager je tijd optimaal aan hen spendeert.’

Georges Van den Hauten, Corona Direct: ‘Persoonlijk contact tussen agent en teamleider is cruciaal. Maar let op dat je dit contact niet in een té vaste vorm giet. Zo wordt het snel een verplicht nummertje en verliest het zijn effect. Spontane gesprekken op frequente basis zijn authentieker en vormen een solidere basis voor een relatie met de teamleider.’

Stefan Sterk, Securitas: ‘Meetings per kwartaal lijken mij nuttig om meer algemene info te bespreken. Voor de rest zie ik toe op een sterk floor management en ben ik niet te zuinig met complimenten.’

Suzan van Klink, Teamleaders.nu: ‘Teamleiders moeten tijd met hun mensen durven nemen. Creëer gewoon een mogelijkheid voor een babbeltje of compliment. Korte momenten van aandacht, zeker als de werkdruk hoog is, doen veel meer dan afgesproken uren waarop teamleider en advisor samen in een kot zitten voor een coaching. Zeker, er moeten maandelijks formele coachings zijn en liefst ook een teammeeting, maar dagelijkse aandacht is nog belangrijker. Een goede teamleider heeft dat intrinsiek in zich.’

02

Vergeet die gemiddelde gespreksduur (AHT). Geen twee klanten zijn gelijk. Waarom moeten de contacten dat dan wel zijn?

Georges: 'Zijn er echt nog contactcenters die daarop aansturen? Wij zien die AHT hooguit als indicator bij een nieuwe agent die ver afwijkt van het gemiddelde.'

Johan: 'Bij ALD hebben we de richtlijn van een gemiddelde gespreksduur al in 2014 laten vallen. Want zodra je een beetje klantgericht werkt, is zo'n tijdsbepanking een zeer slechte KPI.'

Stefan: 'Juist, de kwaliteit moet primeren. En het salesresultaat. Hoeveel tijd daar ook voor nodig is...'

Suzan: 'Zo'n gemiddelde gespreksduur is informatief, maar niet meer dan dat.'

03

We zijn maar zo goed als de tools die we krijgen. Nieuwe technologie, aub!

Georges: 'Technologie is het belangrijkste hulpmiddel, maar het blijft een hulpmiddel.'

Stefan: 'Ik denk dat er vooral een nood is aan één systeem. Operatoren werken nu te vaak met verschillende systemen. Daardoor verliezen ze tijd en performantie. Terwijl het perfect mogelijk is om met één systeem alles gedaan te krijgen.'

Suzan: 'Natuurlijk heeft één systeem de voorkeur, maar soms kan het toch gewoon niet anders?'

Johan: 'Het is aan de leidinggevende om ervoor te zorgen dat medewerkers in optimale omstandigheden kunnen werken. Tools en technologie zijn daar een belangrijk aspect van.'



04

Tevreden klanten krijg je niet met ontevreden medewerkers. Bevraag dus regelmatig de tevredenheid van je medewerkers.

Georges: 'Een teamleider die een goede relatie heeft met zijn agents en frequent met hen overlegt, weet meer dan een enquête kan zeggen. Eigenlijk zijn enquêtes alleen interessant als je een zwakke teamleider hebt.'

Stefan: 'Zo'n meting is toch eerder een momentopname. Dat kan door zoveel dingen beïnvloed worden. Daarom is het belangrijk dat er juist wordt omgesprongen met de verkregen antwoorden.'

Georges: 'Het resultaat van die bevraging mag volgens mij dan ook nooit de opinie van een teamleider overrulen.'

Suzan: 'Dat ga ik allerminst overrulen. Helemaal eens met je, Georges!'

05

Scripts zijn een handige leidraad, maar het blijft een gesprek tussen mensen.

Suzan: 'Je vraagt advisors om een gesprek aan te gaan met een klant. Dan is het tegenstrijdig om hen een verplicht script te geven.'

Stefan: 'Ze mogen inderdaad geen verplichting zijn, eerder een leidraad.'

Georges: Ja, OK, maar bij specifieke outboundacties is het belangrijk om elke klant dezelfde vraag te stellen. Enkel zo krijg je relevante, statistische analyses.

Johan: 'We hebben onze agenten opgeleid om de sterkte van een script te matchen met de spontaneïteit van een echt gesprek. Onder andere door hen snel inzicht te geven in de geest van de beller, denk maar aan de Myers Briggs Type Indicator.'

06

Quality monitoring is een must. Als die eerlijk en bewust gebeurt.

Georges: 'Wie niet beluisterd wil worden, heeft iets te verbergen. Ik zit ook niet meer in een apart bureau, maar tussen de agents.'

Johan: 'Transparantie is inderdaad cruciaal. Daarom hebben alle agenten bij ons toegang tot hun eigen opnames en zien ze de scores die klanten hen en het team geven. Selfservice coaching is de toekomst.'

Suzan: 'Quality management is een nuttige tool, maar het mag zeker niet de enige coachingsvorm zijn. Die coaching kan nadien plaatsvinden, waarbij het Quality Management als input dient. Als je QM de coaching wordt, vertel je een advisor enkel wat hij niet goed doet. En dan is de kans klein dat hij het de volgende keer anders aanpakt.'



07 **Targets zijn er voor alle medewerkers, niet enkel voor de beste.**

Suzan: 'Inderdaad, net de mensen die kunnen verbeterd worden verdienen je aandacht. Waarom genoeg nemen met het gemiddelde?'

Stefan: 'Take the rest to the best!'

Johan: '100% mee eens.'

Georges: 'Ik zou dit toch even willen nuanceren. Afrekenen op het gemiddelde lijkt me logisch en eerlijk. Een pervers gevolg ervan is echter dat we focussen op de agents onder het gemiddelde en hen vervangen. Daardoor stijgt het gemiddelde en neemt de druk onderaan toe. Elke agent is verschillend en geen twee agents zullen identiek presteren. Ik tracht daarom het beste uit elke agent te halen, ook al zit die onder het gemiddelde. En het beste haal je uit je medewerker door hem te motiveren op zijn sterke punten, niet op de punten onder het gemiddelde.'

08 **Zelfs de beste agents hebben eens een slechte dag. Behou de dagcijfers, maar evalueer op basis van maandcijfers.**

Georges: 'Ik evalueer ook op maandbasis. Eigenlijk kijk ik naar de evolutie tussen verschillende maanden.'

Stefan: 'Idem hier. Maandcijfers vertellen ons het meest.'

Suzan: 'Helemaal eens. Toch is het belangrijk om op tijd in te zoomen wanneer nodig.'

Johan: 'Statistieken moet je altijd met veel omzichtigheid behandelen, anders kunnen ze je meer kwaad dan goed doen.'

09

Geef ons onmiddellijk inzicht in onze statistieken. Niet pas op het einde van de maand. Waarom niet op het einde van de dag? Of zelfs in real-time?

Georges: 'Voor een startende agent is dit goed om zijn prestaties te kunnen situeren. Voor agenten met ervaring heeft dit minder toegevoegde waarde.'

Suzan: 'Een goede teamleider kan bepalen wat iemand nodig heeft om beter te gaan presteren. Ik zou er dus geen regel van maken, wel een service.'

Stefan: 'Wij bezorgen onze agenten deze info niet automatisch. Als ze erom vragen, krijgen ze wel onmiddellijk hun dagcijfers.'

10

Behandel ons zoals je wil dat wij de klanten behandelen.

Suzan: 'Woorden die ik elke dag in de praktijk probeer om te zetten. Zo juist!'

Georges: 'En als verantwoordelijke geef je het voorbeeld. Neem die headset en log je in.'

Stefan: 'Teach by example.'

10 FEATURES VOOR AGENTEN

Uw agenten mogen nog zo efficiënt en empathisch zijn, zonder performante technologie aan hun zijde lijden hun prestaties eronder.

Onze **productmanager Patrick Kusseneers** zocht daarom samen met het ingenieursteam naar de optimale symbiose tussen mens en technologie voor de nieuwe Voxtron Communication Center 2016.

Hij licht speciaal voor u de belangrijkste features toe.
Kent u deze **10 voordelen** al?

01

Integratie met business applicaties

Door integratie met back-endsystemen wordt alle info die een medewerker nodig heeft om een contact af te handelen onmiddellijk ter beschikking gesteld. Dit verhoogt drastisch het aantal contacten dat onmiddellijk kan opgelost worden.

02

Omni-channel routing

Stuur alle contacten over verschillende kanalen van één bepaalde klant naar dezelfde agent. Zo heeft de agent een beter zicht op de situatie van deze klant, en kan hij beter en sneller helpen.

03

Dagelijks werk

De Voxtron client heeft een aantal features die de medewerker helpen bij zijn dagelijkse taken:

- eenvoudige gebruikersinterface, die er gelijkaardig uitziet voor alle types van contacten (gesprekken, e-mail, chat, fax, etc.) en die alles voor de medewerker bijeenbrengt in één overzichtelijke structuur;

- kleurenbalk toont de duur van het gesprek en geeft aan wanneer het mogelijk tijd is om af te ronden. Geen verplichting, louter als indicatie;
- verschillende opties zijn beschikbaar om de naverwerkingstijd te controleren of te verlengen, als de agent meer dan de normaal voorziene tijd nodig heeft.

04 **Contact explorer**

Geeft een medewerker een overzicht van de contacten die er met een specifieke klant geweest zijn via welk kanaal dan ook. Zo heeft hij een beter inzicht in het probleem van de klant en beschikt hij over belangrijke informatie bij eventuele klachten in verband met reactiviteit e.d.

05 **Historische KPI's**

De medewerker en zijn coach(es) zien waar er moet bijgestuurd worden. Door het geavanceerd toegangsrechtensysteem kunnen medewerkers bepaalde rapporten inkijken zodat ze zichzelf beter kunnen evalueren.

06 **Real-time dashboards**

De teamleider ziet onmiddellijk hoe het contact center loopt, wat er op dat ogenblik allemaal plaatsvindt en waar problemen zijn. Zo kan hij de werklast beter verdelen over zijn medewerkers.



07 **Dynamic agent allocation**

Wijs bij overlastsituaties op dynamische en automatische manier meer agenten toe aan bepaalde queues.

08 **RealTimeSpeechAnalysis-integratie**

Door het meten van 'emotionele' parameters in een gesprek (zoals stressniveau, overspraak, volume), kan u onmiddellijk ingrijpen en bijsturen waar nodig. Op termijn geeft dit een algemene gevoelstoestand van elke klant én medewerker. Verder kan herkenning van gesproken fragmenten ervoor zorgen dat de medewerker niets belangrijk vergeet te vermelden.

09 **QMS-integratie**

De 'quality management suite' geeft teamcoaches alle informatie en tools om hun medewerkers feedback te geven en bij te sturen. De gesprekken en medewerkerschermen worden opgenomen en u vindt er een ingebouwde ondersteuning om uw medewerker te evalueren.

10 **Automatische bevraging**

Via automatische klantenbevragingen na de gesprekken wordt er op een gestructureerde manier waardevolle feedback verzameld. Essentiële gegevens voor het coaching van uw medewerkers.

MEER WETEN?

Maak snel een afspraak met uw vaste Voxtron-Enghouse medewerker en ontdek zelf hoe u samen met Voxtron-Enghouse trends kan ombuigen in extra opportuniteiten. **Doe het vandaag nog!**

Voor België, Nederland en Frankrijk

Jan Vidts
+32 475 34 55 55
jan.vidts@voxtron.com

Roger Van Schaeybroek
+32 472 89 76 05
roger.vanschaeybroek@enghouse.com

Voxtron
Hoogkamerstraat 304
B- 9140 Temse

T +32 3 760 40 20
F +32 3 760 40 21

www.voxtron.be
www.voxtron.nl
www.voxtron.com

COPYRIGHT

Alle artikels in onze cases, rapporten en op onze websites zijn beschermd door het auteursrecht. Overname, ook gedeeltelijk kan alleen maar na schriftelijk akkoord van Voxtron en mits vermelding van Voxtron als bron en met de link naar www.voxtron.be www.voxtron.nl



VOXTRON 

MEMBER OF

Enghouse
Interactive