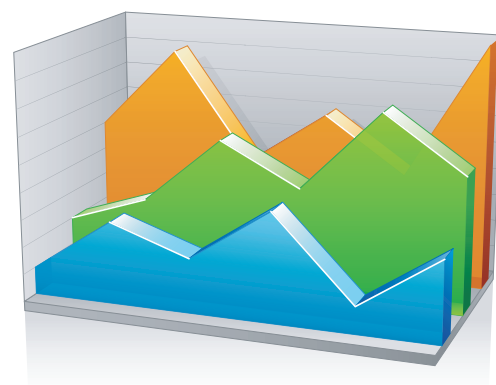


Optimal bemanning™

Kundservicefunktionen hos företag, myndigheter och organisationer är ofta en medarbetarintensiv verksamhet med stora krav på "rätt antal, med rätt kompetens vid rätt tillfälle". Vilka utmaningar har du i din bemanningsplanering?

Enkelt förklarat är vårt koncept Optimal bemanning™ (Work Force Management) ett sätt att se till att du har rätt person med rätt kompetens på rätt plats vid rätt tidpunkt, oavsett när och på vilket sätt dina kunder väljer att kontakta er kundservice. Korttidsfrånvaro är den vanligaste orsaken till frånvaro men också den svåraste att planera. Samtalstoppar är också svåra att förutse, planera och bemanna. En överkapacitet i kundservice resulterar höga kostnader och understimulerade medarbetare. En underkapacitet leder till missnöjda kunder och frustrerade medarbetare. Verksamhetens service- och försäljningsmål tillsammans med kundernas krav på tillgänglighet och service och de anställdas önskemål, resulterar i ett behov av kvalificerade bemanningslösningar.

Med hjälp av funktioner för prognos- och informationspaneler, "management dashboards" som i realtid levererar nyckeltal, kommer kundservicefunktionen alltid att vara optimalt bemannad. Att arbeta proaktivt är nyckeln till effektivitet i bemanningen, det i motsats till att arbeta reaktivt som är den vanligaste orsaken till en ineffektiv bemanning. Att bemanna en kundservice handlar om planering, genomförande, utvärdering och justering, som en ständig process. Ökad arbetsglädje, nöjda kunder och förbättrad lönsamhet är några de positiva effekterna.



Fakta

- Ett projekt för Optimal bemanning™ ger resultat från dag ett.
- Optimal bemanning™ involverar och attraherar människor, då kommer även arbetsglädjen.
- Optimal bemanning™ sammansvetsar team mot ett mål.
- Optimal bemanning™ ökar företagets lönsamhet och vinst med långsiktighet
- Optimal bemanning™ bygger djupare och mer lojala kundrelationer.