

PERFORMANCE SYSTEEM

Gebruikersinformatie

Invoer

Beheer

Medewerkers

Analyse

Raadplegen

DAGSTAAT

Regio: Locatie:

Team: Medewerker:

Datum:

| | Planning | Realisatie | | |
|-----------------------------------|----------|------------|----------|-----------------------------------|
| | | aantallen | uren CMS | invullen |
| Aantal uren: 0,00 | | | | |
| Planuren | | | | |
| Lunch | 0,50 | | 0,55 | <input type="text" value="0,55"/> |
| Unscheduled | | | | <input type="text"/> |
| + - | | | | |
| Bruto uren | | | | |
| Contracturen | 8,00 | | | <input type="text" value="8,00"/> |
| Overuren | | | | <input type="text"/> |
| Verschil uren | | | | <input type="text"/> |
| + - | | | | |
| Improductief niet aanwezig | | | | |
| ADV | | | | <input type="text"/> |
| Verlof | | | | <input type="text"/> |
| Ziek | | | | <input type="text"/> |



KLANTVRAAG

ESSENT en zusterbedrijf Energiedirect.nl zochten meer grip op de prestaties binnen het Customer Contact Center. Inzicht was gewenst in de efficiëntie van de dagelijks verrichte werkzaamheden. Traditionele callcenter management software richt zich vooral op het achteraf inzichtelijk maken van de prestaties. De prestaties en de klantbeleving moesten gekoppeld worden. Uitgangspunt was dat beide bedrijven hun eigen specifieke rapportages uit het systeem konden halen.

OPLOSSING

Samen met ESSENT en Energiedirect.nl hebben we het PIF – presteren is fun - systeem gebouwd waar diverse flexibele (cloud)rapportages uit voortkomen. Door intuïtieve, compacte - en visuele dashboards faciliteert het systeem zowel het management, de analist als de eindgebruiker al jaren in sterke mate. Maar niet alleen de prestaties, maar vooral ook de terugkoppeling van klanten geven een totaal overzicht van de echte toegevoegde waarde voor deze klanten.

CO-CREATIE

Door veel interactie met de business en de eindgebruiker is samen een systeem gebouwd dat blijft raken aan bedrijfsdoelen en gebruikerswensen. Het systeem is inmiddels een begrip geworden binnen de organisatie waarbij het spreekwoordelijk gezegde: 'meten is weten' helemaal tot zijn recht komt en de klant ook daadwerkelijk naar volle tevredenheid geholpen is.

BUSINESS VALUE

Customer Experience Management

Grip op de klantbeleving en dienstverlening.

Effectief beleid

Medewerkers handelen in lijn met de ambitie.

HRM ondersteuning

Extra reflectietool binnen functioneringsgesprek.