



6 gyllene principer för kostnads kontroll i ditt callcenter

Många callcenters har befunnit sig i ett läge där man för att klara sig i en osäker ekonomi okontrollerat kapar kostnader på bred front. Tyvärr resulterar dessa ansträngningar för många i bakslag i form av nya och ofta dolda kostnader i form av frustrerad personal och missnöjda kunder.

Utövning av kostnads kontroll i ett callcenter behöver dock inte betyda generella nedskärningar, hård press på ärendehanteringstider eller att alltid hålla igen på bemanningen. Snarare är det så att genom att följa de 6 nedanstående principerna kan man säkerställa att man optimerar smart medan man rustar sitt callcenter för att säkerställa fortsatt leverans av värdefull service för sina kunder och/eller sin organisation.

Omvärdera företagets kundkontaktsstrategi

Innan man som företag kastar sig in i stora omvälvande förändringar är det viktigt att den interna ledningsgruppen är överens om vilka tjänster man som företag fortsättningsvis skall erbjuda. Utan denna grund är det lätt att man kommer in på sidospår och kanske förlorar många av de viktiga värden man som företag vill stå för i grunden.

Identifiera Organisationens möjligheter

Hellre än att fokusera på besparingar avdelningsvis, bör man titta efter vilka möjligheter man har att inom, eller utom organisationen maximera output genom samarbete. Till exempel kanske marknadsavdelningen kan tänka sig att förse callcentret med input för att kunna analysera trender och förväntningar bland kunderna. När detta är känt kan man spara pengar genom riktad marknadsföring. Likaledes kan man genom att upprätthålla en effektiv kommunikation med kunderna efter köp stärka sin marknadsposition och öka såväl försäljning som stordriftsfördelar i callcentret.

Fokusera på källan

Sannolikt är det så att ca 20 % av ärendetyperna står för 80 % av kontakterna i ditt callcenter. När företaget sätter sin kundkontaktsstrategi bör man undersöka möjligheterna att förebygga, sprida eller automatisera (automatisering är inte alltid negativt) dessa kontakter. Att fokusera på ett fåtal ärendetyper kan många gånger ha en mycket större effekt på totalkostnaderna än att sprida insatserna på bred front.



Använd multiskill mellan agentgrupper om möjlighet finns

Den kraftfulla multiskillprincipen är en omutbar lag i sammanhanget. Allt annat lika, om man tar små specialiserade agentgrupper och korsutbildar mellan varandra och slår ihop dem till större grupper får man en effektivare miljö. Huvudfokus skall vara att hålla allt så enkelt men ändå flexibelt som möjligt utan att riskera servicen som vissa specifika kontakter och kunder kräver.

Jobba med process- och systemförbättringar

Systemfel och ineffektiva processer är särskilt besvärliga i ett callcenter – de tar upp värdefull arbetstid, driver upp nätverkskostnader och bidrar till återringningar. Den goda nyheten här är att även små förbättringar kan leda till dramatiska förbättringar.

Optimera bemanning och scheman

Att vara aldrig så lite underbemannad kan orsaka stora problem i form av låg servicelevel, långa kötider och tung belastning på teletekniken. Å andra sidan, de tidsintervall när du uppvisar 100 % servicelevel inom X antal sekunder indikerar det att du har väldigt många fler agenter än du behöver under de tidsintervall detta sker. Om man jobbar med att optimera WFM (prognostisering, bemanning, schemaläggning) för alla månadens tidsintervall ner på t ex halvtimmesnivå är detta ett säkert kort för att öka kostnadseffektiviteten. Effektiv kostnadsreduktion visar sig sällan vara nedskärningar på bred front. De som lyckas är ofta smartare än så, de fokuserar på delar som ger stor effekt men behåller företagets helhetstänkande.

Fritt översatt av H1 Communication 2008

Källa: www.cmisight.com februari 2008