

Functionele beschrijving Workforce Management (WFM)

Disclaimer:

Copyright © DM Compusoft

Dit document bevat bedrijfsvertrouwelijke gegevens van DM Compusoft **én** van uw organisatie! De informatie wordt alleen verstrekt om uw organisatie in staat te stellen de producten en diensten van DM Compusoft in detail te evalueren.

Inhoudsopgave

- Workforce Management (WFM)** 3
- Inleiding** 3
- Processen** 3
- [ARTIKEL NAAM] 3
- Begrippen** 3
- Average Handling Time(AHT): 3
- Average Speed of Answer (ASA): 3
- Krimp (Shinkage) 3

Workforce Management (WFM)

Inleiding

(Bron: PlanMen)

Workforce management, ook wel WFM genaamd, is het proces dat helpt bij het optimaliseren van jouw capaciteit aan medewerkers binnen je organisatie. Met de juiste inzet van workforce management wordt gezorgd voor het behalen van organisatorische doelstellingen. Hierbij spelen meerdere factoren een rol, namelijk:

- Kosten
- Bereikbaarheid
- Efficiëntie
- Medewerkerstevredenheid

Door deze factoren allemaal af te stemmen op jouw organisatie, de in- en externe behoeften en jouw klanten, zorg je ervoor dat het fundament klopt en dat workforce management het volledige potentieel uit mens en organisatie benut.

Processen

[ARTIKEL NAAM]

Begrippen

Average Handling Time(AHT):

De gemiddelde tijd die een medewerker nodig heeft om een klantvraag af te handelen.
Onderdelen AHT:

- Gemiddelde gesprekstijd(GGT, ATT)
- Nawerktijd(NWT, ACW)
- Hold time onder het gesprek.

Average Speed of Answer (ASA):

Een maatstaf die aangeeft hoe snel gesprekken worden aangenomen, m.a.w. indicatie van hoe lang bellers moeten wachten alvorens verbinding te krijgen met een agent.

- Hoe langer de gekozen tijdsinterval duurt (bv. een dag), hoe minder betekenisvol ASA wordt

Krimp (Shinkage)

Alle tijd die niet wordt besteed aan het afhandelen van werk in het primaire proces (calls, mails, brieven, mutaties, etc.).

Denk hierbij aan zaken als (werk)overleg, ziekte, verlof, coaching, training etc.

M.a.w. geeft aan hoeveel extra medewerkers er ingepland moeten worden om Netto de gewenste hoeveelheid over te houden.

Van Netto naar Bruto vereist een andere rekenmethode dan van Bruto naar Netto.