

# Functionele beschrijving Workforce Management (WFM)

**Disclaimer:**

Copyright © DM Compusoft

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

# Inhoudsopgave

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Workforce Management (WFM)</b>  | 3 |
| <b>Inleiding</b>                   | 3 |
| <b>Processen</b>                   | 3 |
| <b>Begrippen</b>                   | 3 |
| Average Handling Time(AHT):        | 3 |
| Average Speed of Answer (ASA):     | 3 |
| Krimp (Shrinkage)                  | 3 |
| Roosteropvolging (Adherence)       | 4 |
| Rooster Conformiteit (Conformancy) | 4 |
| Bezettingsgraad (Occupancy)        | 4 |

# 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



## 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.

## Roosteropvolging (Adherence)

Adherence to schedule geeft de mate aan waarin een medewerker zich aan het rooster houdt. Met andere woorden, hoe trouw is een medewerker aan het voor hem/haar geplande rooster.

Als er sprake is van een beperkte adherence to schedule dan uit zich dit in twee problemen:

- De kosten van slechte service / hoge bezettingsgraad en extra telefoonkosten;
- De kosten van extra medewerkers die nodig zijn om de adherence loss op te vangen.

(Bron: Spril)

## Rooster Conformiteit (Conformancy)

Conformiteit - Dit is de totale hoeveelheid geleverde productieve tijd van een agent, vergeleken met de totale hoeveelheid geplande productietijd in een bepaalde periode (interval / dag / week / maand / jaar). Dit wordt meestal weergegeven als een percentage.

Conformiteit en naleving kunnen redelijk vergelijkbaar lijken, maar er is een duidelijk verschil. Naleving meet hoe goed de callcentermedewerker was afgestemd op hun planning, terwijl conformiteit de totale tijd dat de agent werkte in vergelijking met hun planning meet.

## Bezettingsgraad (Occupancy)

De waarde die weergeeft hoeveel procent van de ingelogde tijd besteed wordt aan klantcontact.

Met andere woorden: de tijd dat een Agent bezig is met het afhandelen van gesprekken (gesprekstijd plus nawerktijd) gedeeld door de totale tijd dat de medewerker beschikbaar is om gesprekken af te handelen.