DE KRACHT VAN UW WFM-PLATFORM MAXIMAAL BENUTTEN

Het hebben van WFM-technologie betekent niet altijd dat uw organisatie hier automatisch maximaal van profiteert...

Bij het uitvoeren van onze eigen gezondheidscontroles ontdekten we dat minder dan 25% van de organisaties de volledige voordelen van hun WFM-investering benutten. Uitdagingen zijn veelal:

GEBRUIK VAN GEAVANCEERDE FUNCTIES
Omdat WFM-tools in de loop van de tijd zijn geëvolueerd, wordt er geen gebruik gemaakt van nieuwe en geavanceerde functies.

GEBREK AAN ROBUUSTE PROCESSEN
Veel bedrijven hebben geen processen gedefineerd. Als ze die wel hebben, dan is het vaak niet doorontwikkeld.

VERLIES VAN VAARDIGHEDEN
Werknemers komen en gaan. Voor bedrijven die WFM-beheer toewijzen aan teams en soms zelfs individuen, kan dit een probleem worden.

Dus hoe kunt u ervoor zorgen dat u het meeste haalt uit uw investering in WFM?

20+JAAR
ervaring met WFM & WFO

BELANGRIJKSTE VOORDELEN

ERVAREN ONDERSTEUNING
Wij helpen u om het meeste uit uw investering te halen.

EFFICIENTIE IN PLANNING
U vermindert verspilde uren en dure operationele overheadkosten terwijl u de klanttevredenheid verhoogt.

BETROKKENHEID VAN MEDEWERKERS
Uw contactcenteradviseurs zijn cruciaal voor het stimuleren van positieve klantervaringen. Het loont dus de moeite om ze betrokken te houden.

VERBETERD FLEXIBEL WERKEN
Flexibele werkmethoden en - processen helpen u op een kostenefficiënte manier aan de vraag van de klant te voldoen.

WIJ STEUNEN U
We zorgen ervoor dat uw personeel op het juiste moment over de juiste tools beschikt om complexere klantinteracties goed af te handelen.

WAAROM SABIO WFM-OPTIMALISATIE?

Door onze decennia lange ervaring weten we precies hoe we u kunnen helpen om het beste en maximale uit uw WFM-technologie te halen, inclusief kostenbesparing en een maximale Return on Investment (ROI).

Met Sabio's WFM Optimisation-service zetten we uw WFM-platform op de kaart. Wij bieden ondersteuning op maat om de effectiviteit te maximaliseren zodat u belangrijke inzichten krijgt in uw bedrijf die het mogelijk maken om continue verbeteringen te realiseren.

Sabio WFM-optimalisatie zorgt ervoor dat u over het juiste aantal bekwame adviseurs beschikt om aan de vraag van de klant te voldoen, zonder risico op overbezetting te lopen en de daarmee kosten te besparen.

Het ontsluiten en inzetten van eerder ongebruikte functies, zorgt voor een flexibeler en meer betrokken personeelsbestand. Dit vergroot vervolgens weer de klanttevredenheid!

Bovendien, als u in een sterk gereguleerde industrie opereert, zorgt onze suite van applicaties ervoor dat u altijd het juiste compliance niveau hebt.

ONZE AANPAK

- Sabio biedt een service met een bewezen methodologie om de operationele teams van een organisatie te ondersteunen en te begeleiden in het volledig benutten van de WFM-technologie.
- We starten bij het gebruik van uw WFM en vervolgens maken we een roadmap van procesverbeteringen, adhoc training en herconfiguratie, indien nodig.
- We houden contact en hebben regelmatig overleg. We gebruiken overeengekomen meetwaarden om gedurende het proces de impact en het succes te meten.

VOLLEDIG GEOPTIMALISEERDE WFM-OPLOSSING ZORGT VOOR 30% MEER EFFICIENTIE IN DE PLANNING.

WFM central stellen in de planningsstrategie zorgt voor:
- een stijging van de NPS-score van 5% tot 69 punten.
- betrokkenheidsscores van 82% met planningsscores van 88%.
- verminderde contacten in het planningsteam met 50%.

LEES DE VOLLEDIGE CASESTUDY

SABIOGROUP.COM/NL NLINFO@SABIOGROUP.COM @SABIOGROUP