

WFM Monitor klantcontact

Corona-update week 11 t/m 13



Populatie

Financial, Travel, Energy, Automotive, Media, Retail, Assurance, Leisure, Overheid.

Klantcontactmedewerkers

Ruim 25.000



Periode

09 – 29 maart 2020

Het zijn bijzondere tijden door de coronacrisis. Normaal bied je een crisis het hoofd door krachtig ingrijpen op basis van informatie. Maar juist nu zien we dat er veel vragen zijn. Is het drukker geworden, loopt de AHT op en is thuiswerken een optie?

Als kwalitatief en innovatief marktleider staat PlanMen in contact met een breed scala aan klantcontactorganisaties. Via een benchmark geven we vanaf nu wekelijks inzicht in de actuele status binnen de branche. De gegevens zijn afkomstig van tientallen organisaties uit verschillende sub-sectoren en vertegenwoordigen ruim 25.000 klantcontactmedewerkers.

Uiteraard geldt: hoe meer bedrijven meedoen, des te beter het beeld dat we kunnen laten zien. Ook een bijdrage leveren? Stuur dan een mail naar info@planmen.com.

Algemene bevindingen

De bereikbaarheid is bij organisaties over het algemeen op orde. Hier wordt niet specifiek op gemeten. Consumenten hebben in deze tijd immers veel meer begrip voor een langere wachttijd dan zij normaal gewend zijn.

Er wordt op dit moment weinig nieuw verlof opgenomen. Ook worden eerdere verlofopnames teruggegeven omdat vakanties niet doorgaan. Veel WFM afdelingen kijken gespannen uit naar het ontstaan van verlofstuwmeren. Ergens moet het verlof toch worden opgenomen na de crisis.

Nieuw personeel dat de verlopen zou kunnen opvangen, stroomt nu niet in. Grootste oorzaak hiervan is dat er nog geen goede alternatieven zijn om remote on-boarding en opleiding te verzorgen. In een normale situatie zou een stop op de instroom over twee maanden leiden tot een bereikbaarheidsprobleem. Dat is nu niet het geval omdat er nog geen verloop/uitstroom is.

Alle vormen van fysiek klantcontact zijn opgeschort. Denk aan bankkantoren of overheden. Hier zal na de crisis een stormloop ontstaan op verplichte bezoeken voor verlenging van bijvoorbeeld paspoorten of rijbewijzen. Er wordt nu gekeken naar scenario's om dit proactief op te vangen.

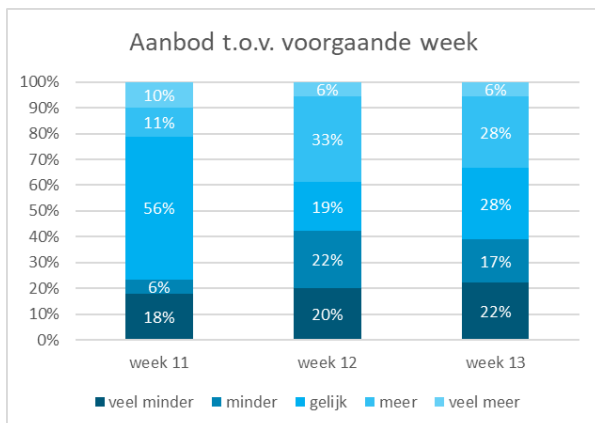
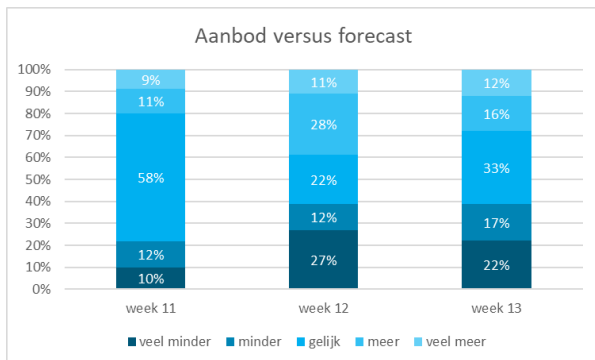
WFM Monitor klantcontact

Corona-update week 11 t/m 13

Aanbod versus forecast en vorige week

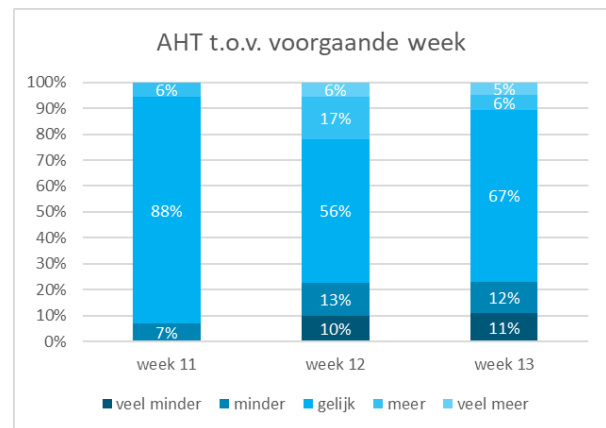
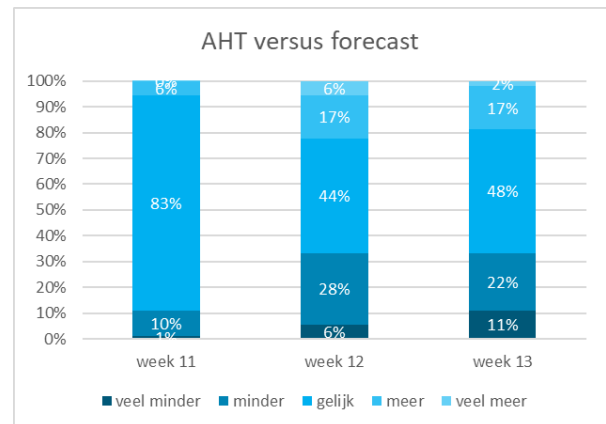
Het algehele beeld is dat het aanbod gemiddeld gezien conform de forecast is binnengekomen. Binnen de subsectoren zien we wel wat verschillen ontstaan. De verwachting is dat het aanbod de komende week licht zal dalen.

Front office afdelingen houden gelijkmatig werkaanbod. Maar het werk op de back offices dreigt op te raken door het uitblijven van nieuwe werkvoorraden.



AHT versus forecast en vorige week

De AHT is over het algemeen redelijk gelijk gebleven. Vanaf het moment dat medewerkers zijn gaan thuiswerken is er een lichte toename geconstateerd. Maar deze is snel weer hersteld naar het normale niveau. Daaruit blijkt dat organisaties het thuiswerken goed voor elkaar hebben.



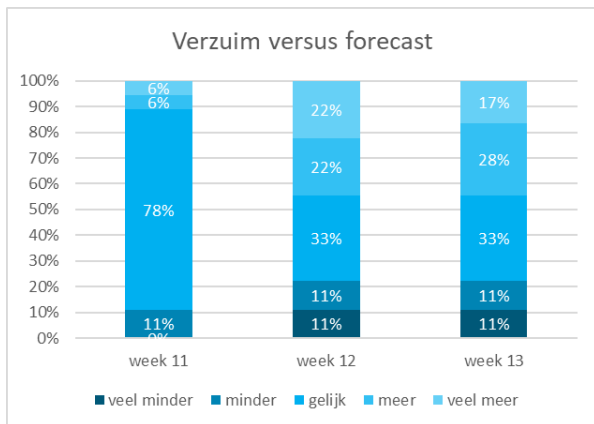
Verzuim

Bij bedrijven die meer dan 75% thuiswerken is het verzuim lager dan verwacht op basis van de forecast. Ook de verwachte toename door verkoudheidsverschijnselen is uitgebleven. Deels valt dit samen met het thuiswerken, maar we zien ook dat er over de sectoren heen een strijdvaardigheid ontstaan: wij gaan deze crisis helpen fixen.”

Bij bedrijven waar niet in hoge mate wordt thuisgewerkt, is het ziektecijfer juist veel hoger vanwege de verplichting om bij verkoudheidsverschijnselen thuis te blijven. Daarbij speelt ook mee, dat sommige medewerkers niet naar kantoor durven en zich dus ziekmelden.

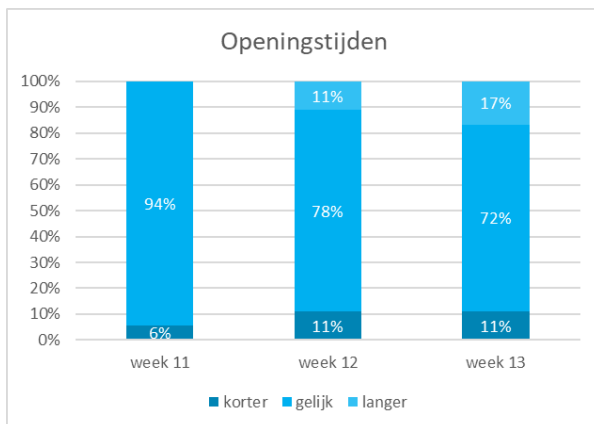
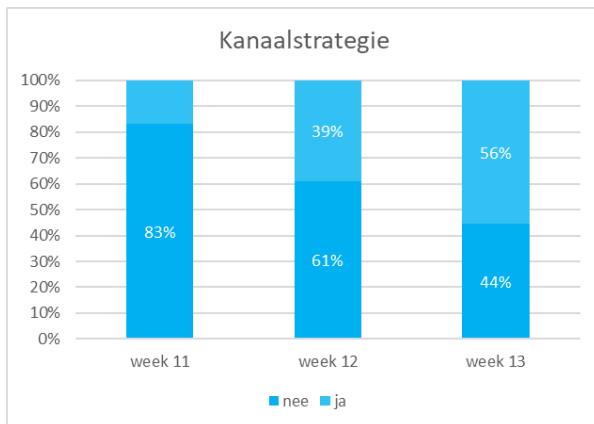
WFM Monitor klantcontact

Corona-update week 11 t/m 13



Kanaalstrategie

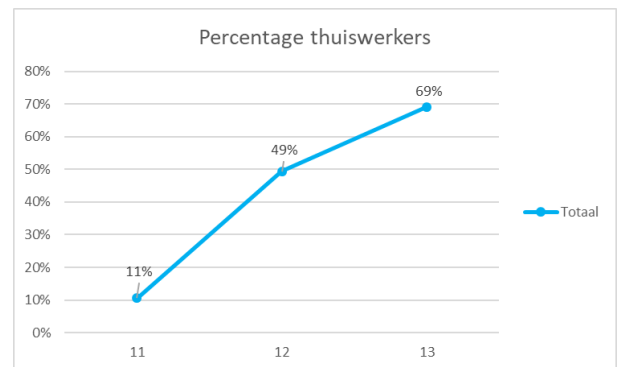
Bij nagenoeg alle bedrijven is sprake van een actieve kanaalstrategie. De inzet hiervan verschilt per organisatie en per sector. Zo zijn er partijen die lijnen sluiten en voorzien van een verwijzing naar de website middels een opgenomen boodschap. Maar er zijn ook partijen die juist nu meer chatten.



Thuiswerken

Sinds vorige week werkt meer dan 75% van de medewerkers vanuit huis. Dit ten opzichte van 11% ruim twee weken eerder. Binnen de KCC's bij de overheid wordt echter veel minder thuisgewerkt. Hieraan liggen de strenge beveiligingseisen ten grondslag.

De medewerkers die thuiswerken verspreiden hun werktijden over een ruimere periode. De zogenoemde "split shifts" stellen medewerkers in staat om hun eigen werk te combineren met de zorg voor kinderen.



Copyright

Alle rechten zijn voorbehouden. Niets van de in dit rapport gepubliceerde gegevens mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar worden gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van PlanMen Nederland BV. Ook het gebruik van merk- en productnamen van WFM Monitor of PlanMen in op zoekmachines gerichte teksten is niet toegestaan.