

# Opnemen in jaarplan 2017 - voorstel

Gemaakt voor: u

Vorbereid door: Tape-it-easy

oktober 2016

Voorstelnummer: 8

# Directie - samenvatting

## Doelstelling

Kwaliteitsverhoging, kostenreductie en reputatiebewaking staan voor 2017 hoog op de agenda. Een investering waarmee alle drie deze doelstellingen worden verbeterd is het beter coachen van onze telefonische medewerkers: de agents in het klantcontactcentrum. Beter terugluisteren en coachen resulteert in een hoger percentage "First Call Resolutions" waardoor klanten geen tweede of derde keer meer bellen. Dit houdt een directe kostenbesparing in. Vaker terugluisteren helpt daarnaast in het bewaken van onze reputatie. Extra belangrijk in een tijd waarin fouten meteen via sociale media 'op straat' liggen.

## Doelen

Momenteel luistert de teamleider ad-hoc mee. Het doel is om op een gestructureerde wijze te gaan terugluisteren. Omdat er regelmatig door klanten wordt geklaagd over het vele doorschakelen is een nevensdoel om ook de redenen van het doorschakelen te achterhalen en daar waar mogelijk te verminderen. Naast het verminderen van irritatie bij de klant, is nog een ander doel gediend: kostenreductie.

Onderzoek laat zien dat telefonisch herhaalverkeer doorgaans met circa 15% afneemt bij goed coachen hierop. Ook laat onderzoek zien dat gesprekken bij goede coaching doorgaans 15% korter zijn, maar deze besparing wordt in dit plan niet meegenomen.

## Oplossing

Het systematisch terug kunnen luisteren van gesprekken vereiste vroeger grote IT-investeringen. Er is echter een betaalbare oplossing gevonden op de markt onder de naam Tape-it-easy. Deze oplossing maakt het het opnemen en terugluisteren van gesprekken op een eenvoudige wijze mogelijk. Omdat de oplossing werkt op basis van stemherkenning zijn er geen grote aanpassingen nodig aan de IT. Bovendien wordt deze oplossing tegen een vaste prijs per agent aangeboden.

### Verwachte baten:

Een afname van het totale telefoonverkeer met 15%, een vermindering van het percentage doorgeschakeld verkeer met 20%. Daarnaast bewaken we onze reputatie doordat we meer 'grip' hebben op dat wat er gezegd wordt.

### Kosten van de oplossing:

Op de volgende pagina volgt een matrix waarbij afgelezen kan worden welke kosten met welke contractduur samenhangen. Het is bijzonder belangrijk op te merken dat de leverancier instaat voor alle projectrisico's en dat de inspanning van onze IT-afdeling minimaal zal zijn.

- De prijs is all-in (geen risico's op uitlopende IT-projecten)
- Door 'hoog' te gaan zitten in de staffel, profiteren we van een lagere prijs en hebben we ruimte voor groei
- Maximaal 25% van de gebruikers mag tijdelijk uitgevinkt worden; deze tellen dan niet mee bij de factuur (handig bij langdurige ziekte, zwangerschapsverlof etc.)

verkoopprijzen exclusief BTW; all in, eigen server (dus alle gesprekken blijven binnen bij de organisatie)	eerste 12 maanden	tweede 12 maanden	derde 12 maanden	vierde 12 maanden	vijfde 12 maanden
maximaal 20 agents opgenomen	€ 271,10	€ 163,21	€ 125,00	€ 99,99	€ 89,00
maximaal 30 agents opgenomen	€ 129,10	€ 69,00	€ 65,00	€ 55,40	€ 49,20
maximaal 40 agents opgenomen	€ 82,00	€ 55,00	€ 49,21	€ 45,30	€ 41,10
maximaal 50 agents opgenomen	€ 65,32	€ 41,00	€ 38,76	€ 32,00	€ 27,90
maximaal 60 agents opgenomen	€ 56,59	€ 33,33	€ 26,40	€ 27,00	€ 24,21
maximaal 70 agents opgenomen	€ 47,16	€ 27,54	€ 22,22	€ 21,10	€ 19,99
maximaal 80 agents opgenomen	€ 40,42	€ 25,00	€ 19,10	€ 18,59	€ 18,10
maximaal 90 agents opgenomen	€ 35,37	€ 19,21	€ 16,92	€ 15,70	€ 15,10

## Personele gevolgen

Op den duur is het voorstelbaar dat we, door efficiënter terugluisteren mogelijk te maken, wellicht met minder teamleiders per team toe zouden kunnen c.q. de teams zouden kunnen uitbreiden.

Echter, meer en gestructureerder gesprekken van agents terugluisteren betekent ook meer werk voor de teamleiders. Om optimaal gebruik te kunnen maken van de nieuwe tooling, wordt dan ook geadviseerd om te investeren in een nieuwe teamleider. Dit komt ook tegemoet aan de wens van de OR om te komen tot een objectievere beoordeling van de mensen aan de telefoon.

## Wettelijke kaders

De oplossing voldoet aan de eisen die door de Wet Bescherming Persoonsgegevens worden gesteld. Omdat de oplossing alle gesprekken na 8 dagen volledig wist, moeten we weliswaar een melding doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, maar verwachten we er verder geen problemen mee.

Voor de OR is het van belang dat alléén de gesprekken die met de klant worden gevoerd, worden opgenomen. Interne gesprekken tussen collega's onderling kunnen met deze applicatie niet worden opgenomen; dat is technisch niet mogelijk.

Voor de communicatie is het van belang dat we aan de medewerkers duidelijk uitleggen dat gesprekken worden opgenomen, waarvoor de gesprekken worden opgenomen en dat ze technisch altijd na 8 dagen onherroepelijk worden gewist. Op die wijze zijn we ook beschermd tegen omvangrijke data-lekken.

## Risico's

De oplossing is al enige jaren op de markt en beproefd bij banken en gemeenten in Nederland. De beveiliging van de oplossing is door deze bedrijven goed onderzocht en akkoord bevonden. Er wordt geen groot of risicovol IT-traject gestart: Tape-it-easy is is een 'stand alone' oplossing die niet interfereert met de telefooncentrale en nauwelijks met onze IT-infrastructuur. Het werkt op elk type telefooncentrale, zelfs als wij de telefooncentrale zouden vervangen is er geen sprake van desinvestering.

Het grootste risico is dat er wél technologie wordt aangeschaft, maar dat deze onvoldoende gestructureerd wordt gebruikt. Naast de investering in het maandbedrag dat de leverancier vraagt, is het van wezenlijk belang om een project 'kwaliteitsverbetering aan de telefoon' te starten met de teamleiders.

## Geschatte terugverdientijd

Indien de 15% afname in telefoonverkeer door meer meeluisteren zich manifesteert, we de prijs per gesprek op €5 zetten en er vanuit gaan dan de teamleiders €50 per uur kosten (all-in), dan ziet het terugverdienmodel er als volgt uit:

### REKENVOORBEELD

kostenpost	kosten per maand	eenheid
maandbedrag Tape-it-easy	2.000	euro
agents	50	aantal
aantal dagen per maand dat een agent belt	16	aantal
aantal gesprekken per dag per agent	30	aantal
prijs per gesprek	5	euro
afname	0,15	percentage
oude kosten per maand	120.000	euro
nieuwe kosten per maand	102.000	euro
besparing per maand	18.000	euro
all-inkosten extra teamleider	6.000	euro
tijdverlies aan agent-zijde door coaching	3.000	euro
<b>netto besparing per maand</b>	<b>7.000</b>	<b>euro</b>

## **Gevraagd akkoord**

Het voorstel is om een maandelijks bedrag te investeren in de kwaliteit van onze telefoongesprekken en het contract aan te gaan met de firma Tape-it-easy Ltd. conform de bedragen in de vorige paragraaf, en één extra teamleider aan te nemen, teneinde:

- onze reputatie beter te beschermen
- een besparing van circa € 7.000 per maand te realiseren
- medewerkers aan de telefoon objectiever te beoordelen.