

# WFM Monitor klantcontact

Corona-update week 17: Hoe werkt het thuiswerken nou eigenlijk?



## Populatie

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

## Klantcontactmedewerkers

Ruim 30.000



## Periode

20 april – 26 april 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 wekelijks inzicht in de actuele status binnen de branche. De gegevens zijn afkomstig van tientallen organisaties uit verschillende sub-sectoren en vertegenwoordigen ruim 30.000 klantcontactmedewerkers.

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

## Algemene bevindingen

Het wordt langzaam maar zeker wat drukker op de afdelingen. Zo werken bedrijven vooruit en proberen de piek na de lock down te verminderen. Het andere deel is uiteraard veroorzaakt door klanten. Als klanten bellen, dan is dit te herleiden aan hun eigen veranderende financiële situatie. Er is een grote groep die nu, of binnen afzienbare tijd moeite gaan hebben met het voldoen van hun vaste lasten. Een andere groep oriënteert zich nu al vast op lagere lasten. De voornaamste reden dat het drukker wordt op afdelingen is dat organisaties zélf werk gaan organiseren.

Organisaties bereiden zich verder voor op de 1,5-meter economie. Afdelingen worden letterlijk anders ingericht. Goed om te zien is dat WFM-afdelingen hier actief bij betrokken worden. De verwachting is dat in de 1,5-meter economie er nog steeds een deel van het personeel vanuit huis zal blijven werken. Diverse deelnemers van de WFM Monitor hebben een enquête gehouden onder

hun medewerkers over het thuiswerken. Daaruit kwam naar voren dat 30% van de medewerkers het liefst altijd vanuit huis wil blijven werken, maar ook 30% van juist niet thuis wil werken. De resterende 40% houdt het graag op een 50-50 regeling. In de enquêtes is de leeftijd niet meegenomen. Wel valt op dat in de contracturen <30 uur per week, men meer op kantoor wil werken. Er lijkt dus een direct verband te zijn tussen uren en thuiswerken. Hoe minder uren, hoe meer men op kantoor wil zijn.

Binnen de “**automotive**” neemt het volume weer wat meer toe. Zoals vorige week ook al was te beluisteren in de uitzending van BNR over de WFM Monitor, maakt deze sector volop gebruik van de creativiteit om klanten te werven en te behouden.

Voor de “**energie**” neemt de werkdruk ook licht toe. Enerzijds omdat klanten kritisch kijken naar de contracten en tarieven. Anderzijds omdat organisaties proactief in contact treden met hun klanten die ondernemers zijn.

# WFM Monitor klantcontact

Corona-update week 17: Hoe werkt het thuiswerken nou eigenlijk?

Het is iets rustiger dan verwacht voor de “**financials**”. Maar ten opzichte van de voorgaande weken neemt het volume wel weer iets toe.

Net als de “**automotive**” is ook de “**Leisure**” op zoek naar hun klanten door middel van mailings en outbound-bellen.

Binnen de “**media**” is men voorzichtig aan het experimenteren met de “oude” openingstijden en kanaalstrategieën.

Het schommelende beeld in volume binnen “**overheid-landelijk**” dat we de afgelopen periode hebben gezien, blijft zich herhalen. De directe link met de maatregelen is hier goed zichtbaar.

“**Overheid-lokaal**” kent diezelfde link met overheidsmaatregelen. Gemeenten openen wel meer balies om vooruit te werken (dit in het kader van de crisis na de crisis). Bij de gemeenten maakt men zich klaar voor de verwachte hoos aan faillissementen en schuldsaneringen.

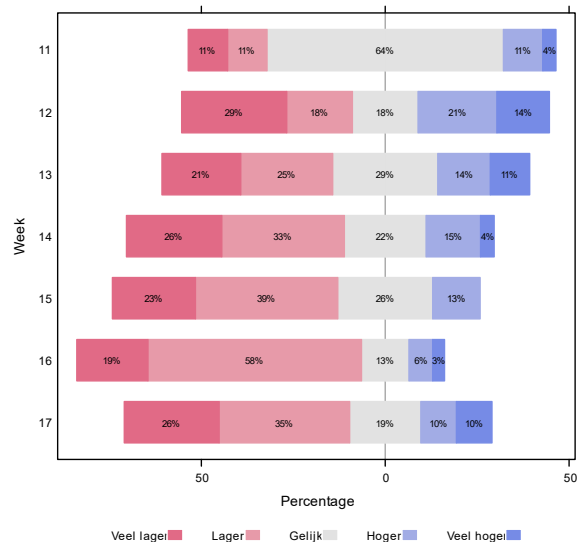
Het volume binnen de “**retail**” trekt meer aan. Met name bij de organisaties met webwinkel is de toename fors.

Bij de “**zorgverzekeraars**” blijft het beduidend rustiger dan de forecast en stabiliseert de daling. De verwachting is dat het de komende tijd drukker wordt door de uitgestelde zorgvragen.

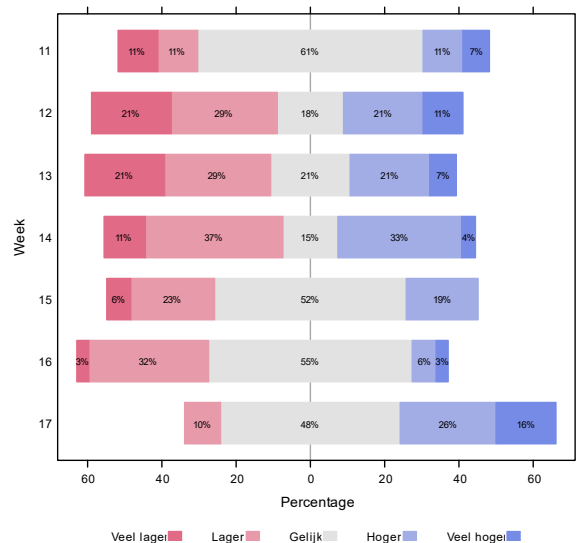
## Aanbod versus forecast en vorige week

Het aanbod blijft een stuk lager dan geprognostiseerd. Wel is het volume sterk aan het stabiliseren. Bij enkele organisaties is het zelfs al weer wat drukker dan de weken ervoor. Het gevoel is dat dit komt door de kritischere kijk van klanten op hun financiële verplichtingen. De komende week zal het bij partijen wat drukker zijn in de beleving, door het wegvallen van de Koningsmaandag.

Verkeersaanbod t.o.v. forecast



Verkeersaanbod t.o.v. voorgaande week

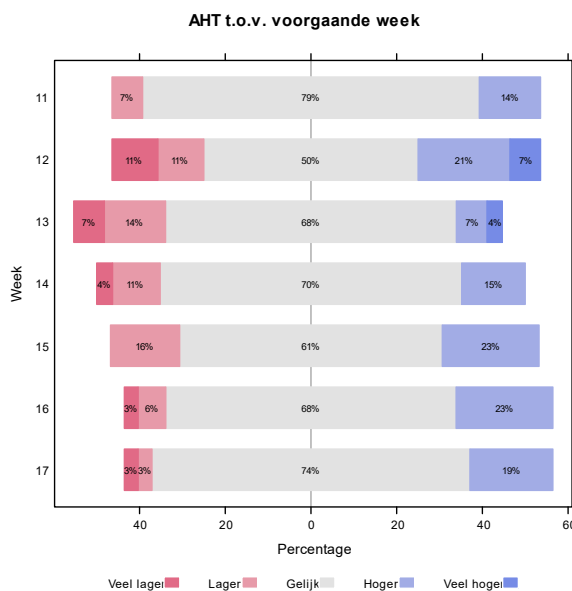
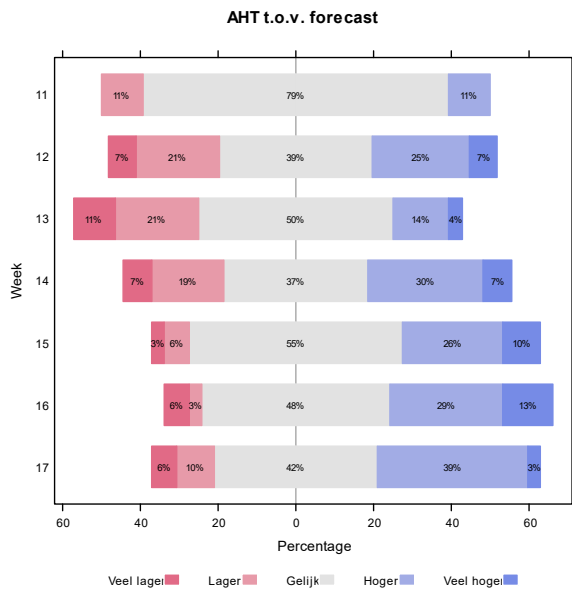


# WFM Monitor klantcontact

Corona-update week 17: Hoe werkt het thuiswerken nou eigenlijk?

## AHT versus forecast en vorige week

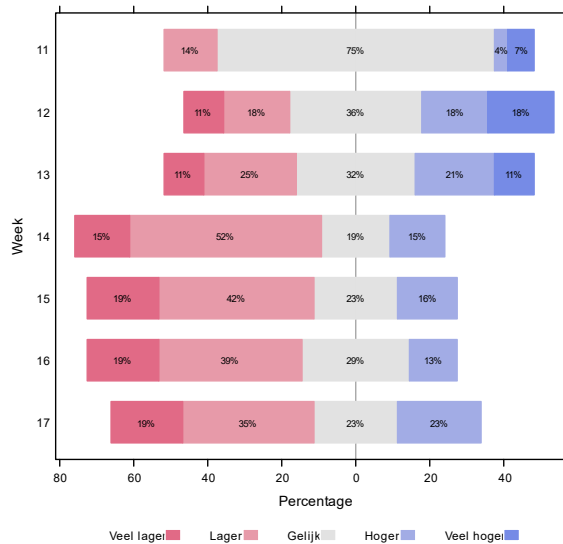
De AHT is stabiel ten opzichte van de vorige week. Nog steeds zien we dat klanten de tijd opvullen met een stuk social talk.



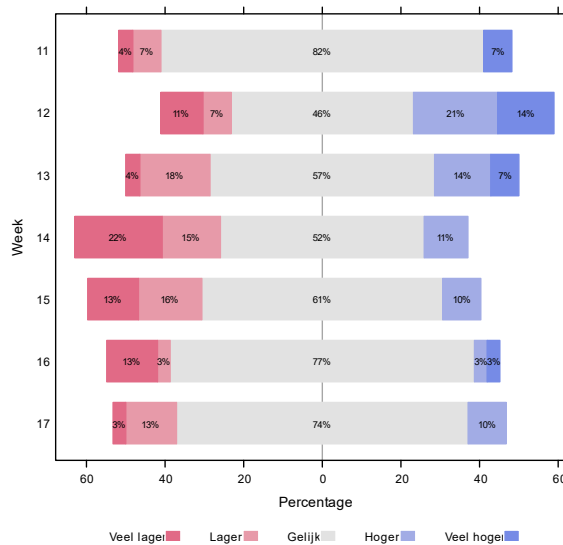
## Verzuim

Het verzuim blijft laag en gelijk aan voorgaande weken. Bedrijven verwachten wel een lichte toename in de nieuwe 1,5-meter economie, omdat men zich ziek zal gaan melden bij een verkoudheid.

## Verzuim t.o.v. forecast



## Verzuim t.o.v. voorgaande week



## Verlof

Nog steeds zijn de organisaties verdeeld over het verlof. Enkele sturen om het nu op te nemen of op te knippen (een deel nu en een deel na de crisis) en andere laten het aan de medewerkers.

## Kanaalstrategie

Organisaties hebben de afgelopen week wat proefballontjes opgelaten om zich zo voor te bereiden op de periode na deze crisis. Voorzichtig zijn er weer kanalen in gebruik gesteld, die waren afgeschaald. De reacties van zowel organisatie, medewerkers als klanten zijn hier enthousiast op. De verwachting is dat de komende weken er meer zal worden uitgetest.



# WFM Monitor klantcontact

Corona-update week 17: Hoe werkt het thuiswerken nou eigenlijk?

## 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.