

WFM Monitor klantcontact

Corona-update week 18 & 19: De tussenpauze



Populatie

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

Klantcontactmedewerkers

Ruim 30.000



Periode

27 april – 10 mei 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.

Ook een bijdrage leveren? Stuur dan een mail naar info@planmen.com.

Algemene bevindingen

Crises hebben vaak een positief neveneffect, zo ook op onze branche. Direct na de intelligente lock down heeft thuiswerken een vlucht genomen, zelfs bij de grootste criticasters. De afgelopen weken is gebleken dat de waarde van klantcontact in alle lagen van de organisaties versterkt is. Directie zien juist nu in dat klantcontact, in welke vorm dan ook, van groot belang is.

Over de afgelopen weken neemt het aantal financieel gedreven vragen steeds meer toe. Dit betreft betalingsregelingen of opzeggingen omdat consumenten hun financiële situatie herijken.

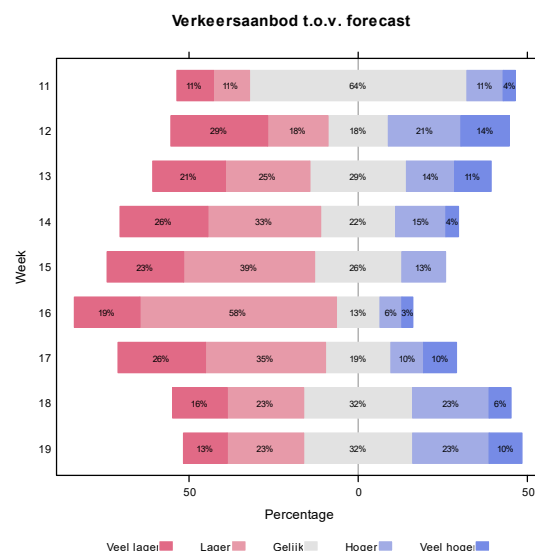
De trend was al opgemerkt, maar door de persconferentie over de nieuwe richtlijnen van de minister president, is de roep om weer naar kantoor te gaan groter dan ooit. Organisaties zijn nu versneld de werkplekken 1,5 meter-proof te maken.

Voor alle diverse sectoren is het steeds meer business as usual aan het worden. De sectoren geven grotendeels hetzelfde beeld en zijn meer in regie en

hoeven minder te reageren op berichten vanuit de overheid.

Aanbod versus forecast en vorige week

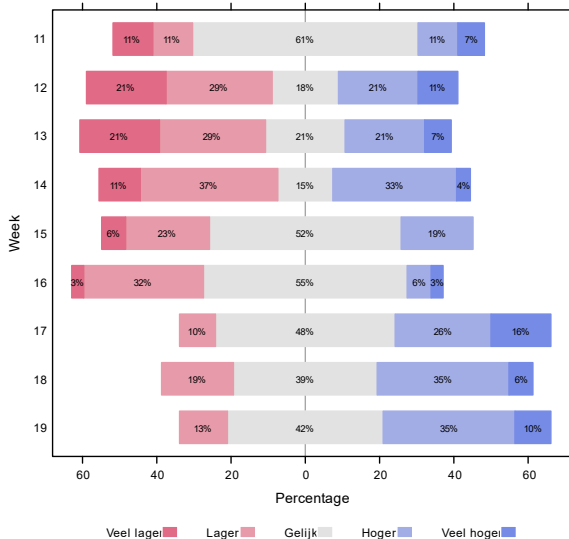
De situatie ten aanzien van het aanbod en de forecast lijkt al weken hetzelfde. Meer en meer groeit het verkeer terug naar het volume voor de crisis. Al is het wel zo dat door de feestdagen en korte weken een kleine vertekening in het beeld zit.



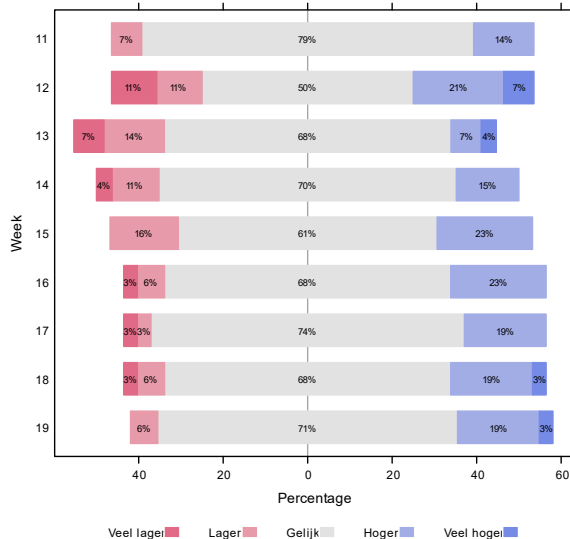
WFM Monitor klantcontact

Corona-update week 18 & 19: De tussenpauze

Verkeersaanbod t.o.v. voorgaande week



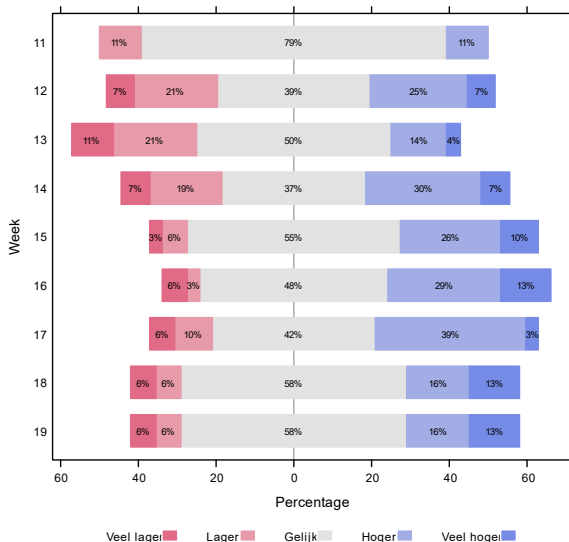
AHT t.o.v. voorgaande week



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.

AHT t.o.v. forecast

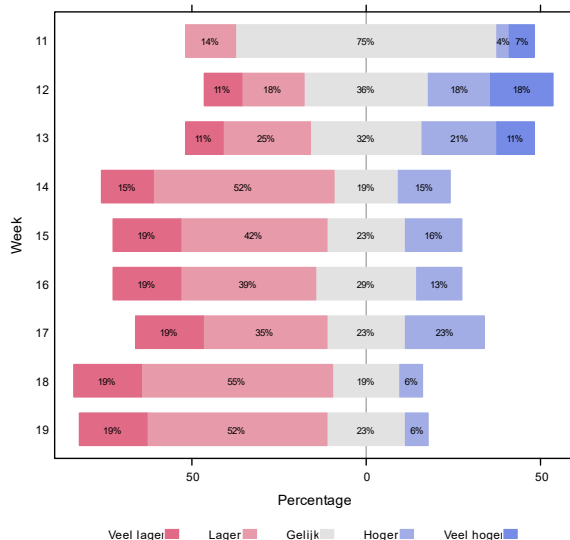


Verzuim

Het verzuim blijft laag en gelijk aan voorgaande weken. Zeker in het perspectief van het bericht van de NOS, met daarin het hoogste ziekteverzuim van de afgelopen 17 jaar.

<https://nos.nl/artikel/2333192-hoogste-ziekteverzuim-in-17-jaar-en-mensen-ervaren-meer-psychische-klachten.html>

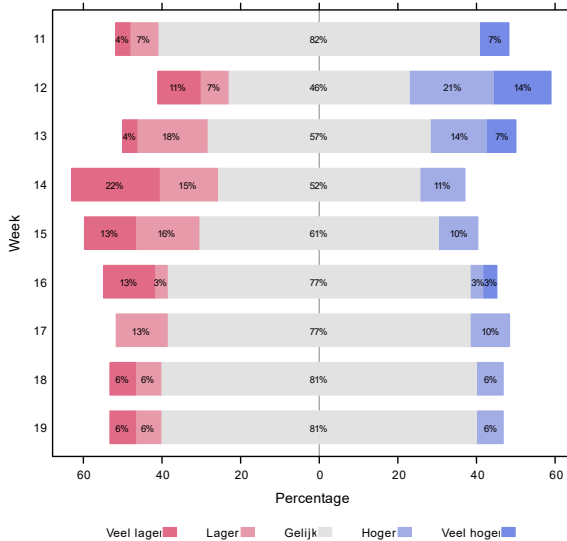
Verzuim t.o.v. forecast



WFM Monitor klantcontact

Corona-update week 18 & 19: De tussenpauze

Verzuim t.o.v. voorgaande week



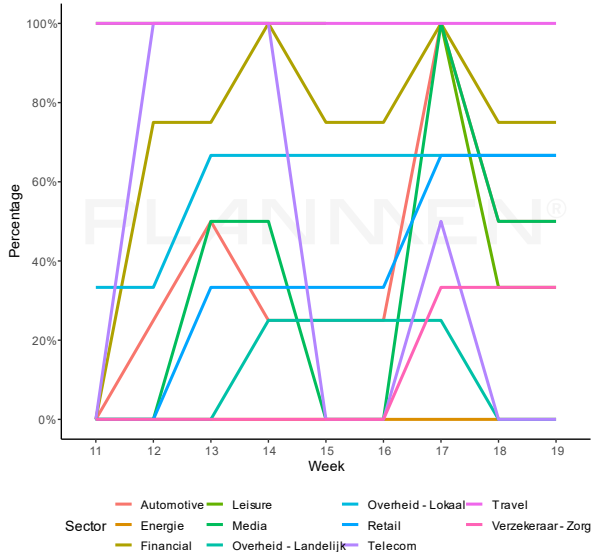
Verlof

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 sturen er nu op zoveel mogelijk klanten live te spreken. Dit doordat directies nu de focus hebben op klanttevredenheid. Minder populaire kanalen worden dan ook tijdelijk afgesloten en telefonie blijft het primaire kanaal, ook waar dat voorheen juist niet zo was.

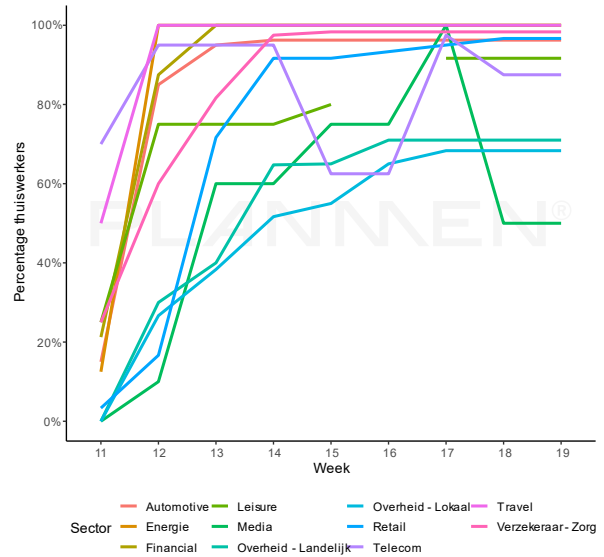
Kanaalstrategie



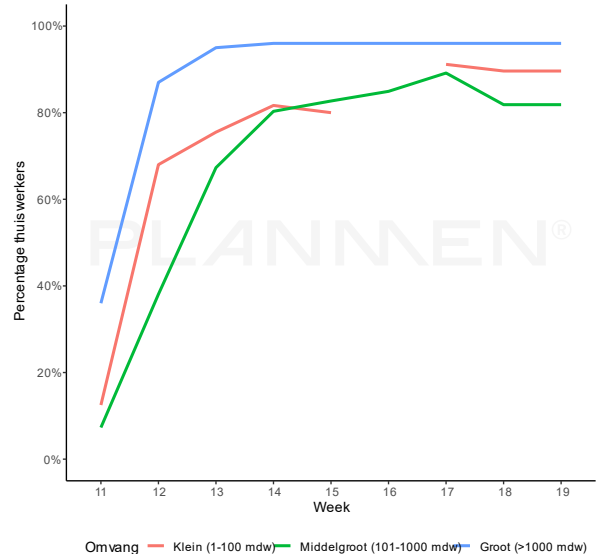
Thuiswerken

Door de nieuwe richtlijnen is de roep om versneld op kantoor te kunnen werken groter dan ooit geworden. Organisaties gaan nu creatief aan de slag om de werkplek 1,5 meter proof te maken.

Aandeel thuiswerken per sector



Aandeel thuiswerken t.o.v. omvang

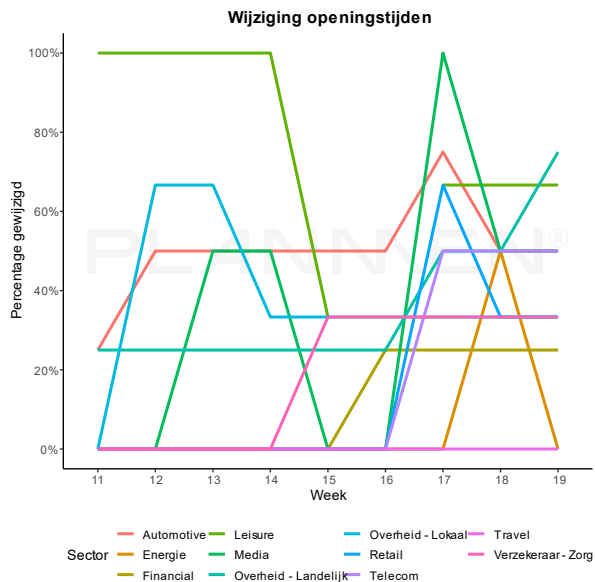


WFM Monitor klantcontact

Corona-update week 18 & 19: De tussenpauze

Openingstijden

In aansluiting van de kanaalstrategie, stellen organisaties ook ruimere openingstijden in. Men wil graag de klant spreken.



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.