



Het Nieuwe Werken in de praktijk van het klant contact centrum

Moneypenny

Parallelsessie The Experience Event

18 maart 2010



Het Nieuwe Werken in de praktijk

Programma

Moneypenny



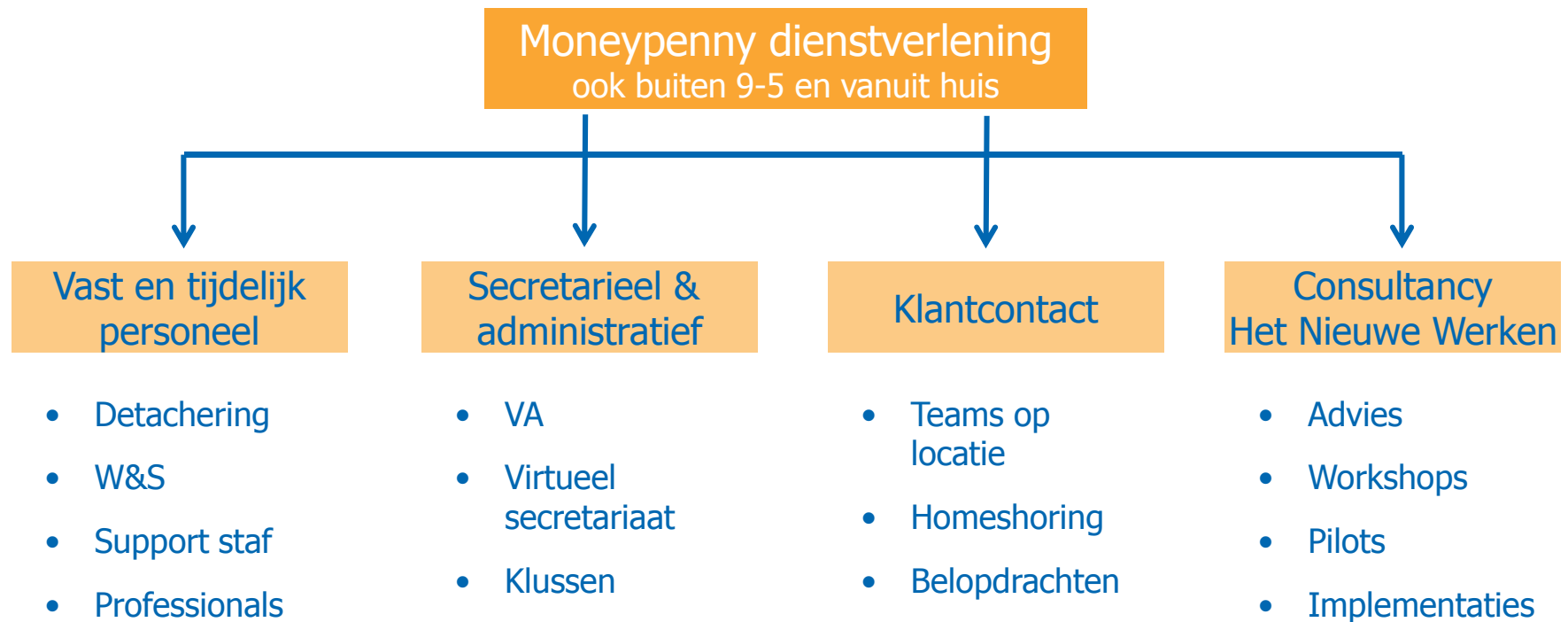
Het Nieuwe Werken in de praktijk

Programma

- **Introductie**
 - **Moneypenny**
 - **Uw verwachtingen**
- **Het Nieuwe Werken in de praktijk van het Klant Contactcenter**
 - **Het Nieuwe Werken: wat en waarom?**
 - **Implementatie van Het Nieuwe Werken**
- **Praktijkvoorbeelden & praktische tips verweven in presentatie**



Moneypenny heeft 10 jaar ervaring met Het Nieuwe Werken



Facts & figures



Opgericht in 2000 door Marianne Sturman

Omzet 2008: 2,4 miljoen euro

Ruim 400 opdrachtgevers, MKB,
groot zakelijk en overheid

We hebben o.a. voor de volgende organisaties gewerkt

Kleine selectie

Grote organisaties:

	Postbus 51 Rijksoverheid		
	Ministerie van Justitie		
	Rijksvoorlichtingsdienst* Ministerie van Algemene Zaken		
	Rijkswaterstaat Ministerie van Verkeer en Waterstaat		

MKB organisaties:

*Business case beschikbaar

Wat verwacht u van deze sessie?





Effectiever met Het Nieuwe Werken!



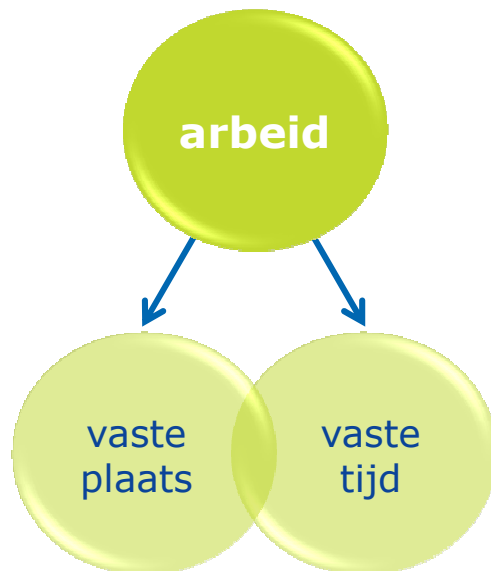
- Definities
- Business drivers
- Arbeidsmarkt positie
- Effectief & flexibel



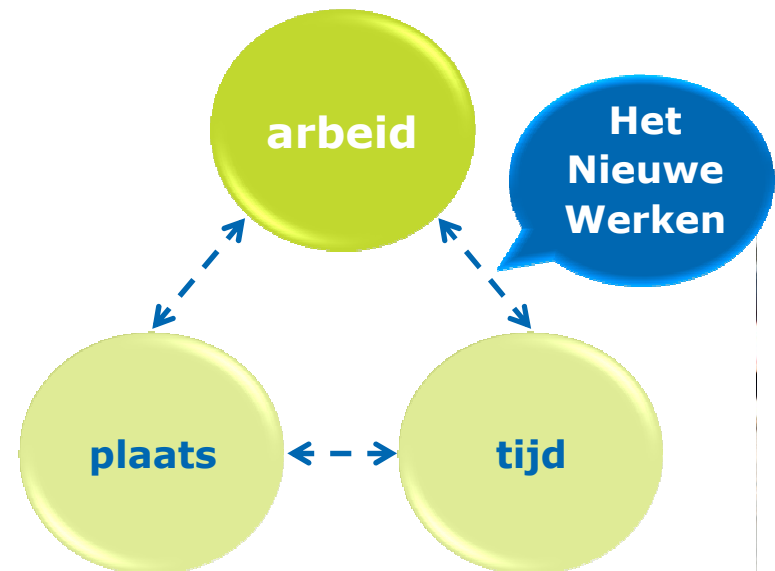
Effectiever met Het Nieuwe Werken!

Arbeid losgekoppeld van tijd en plaats

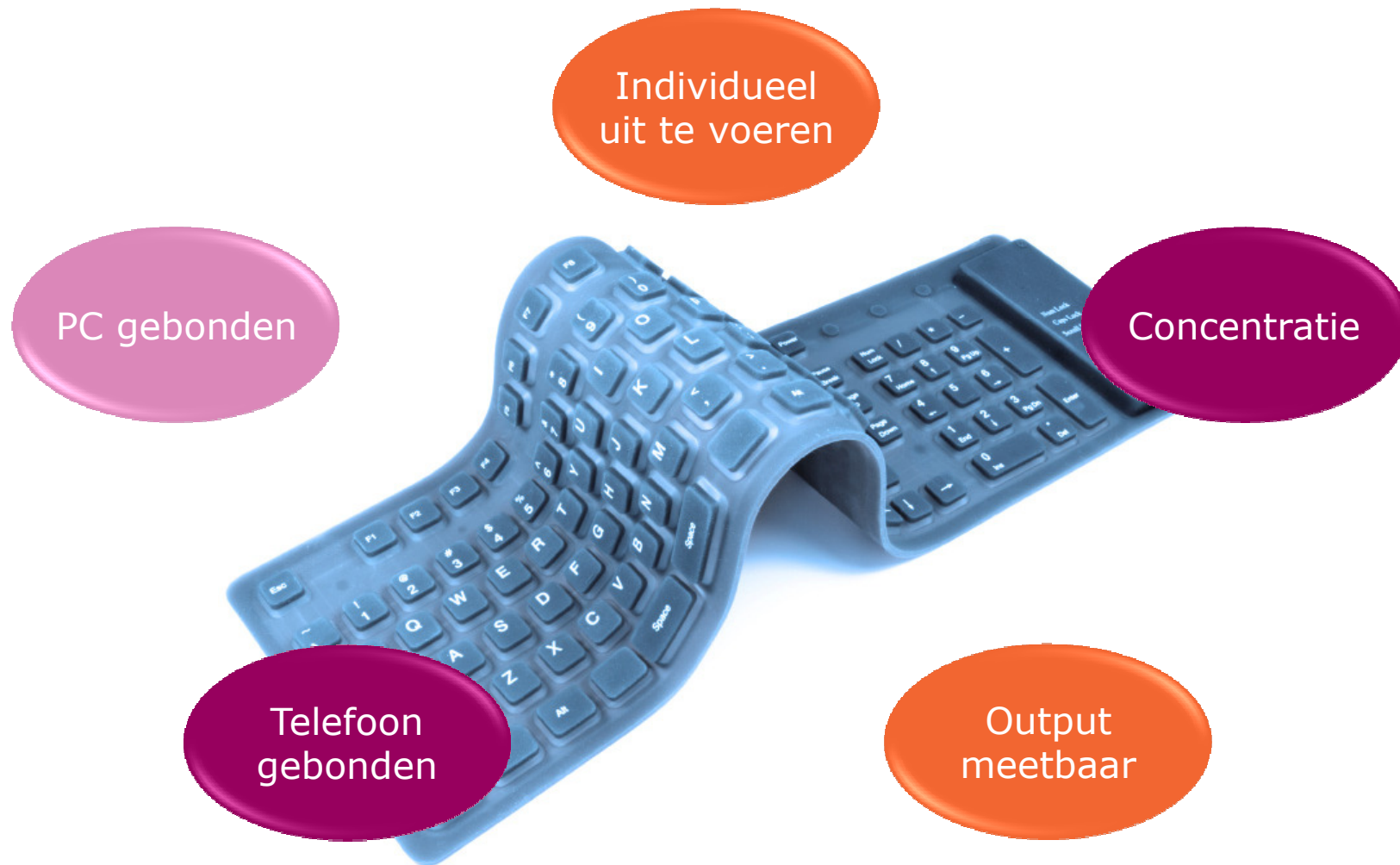
van naar het werk...



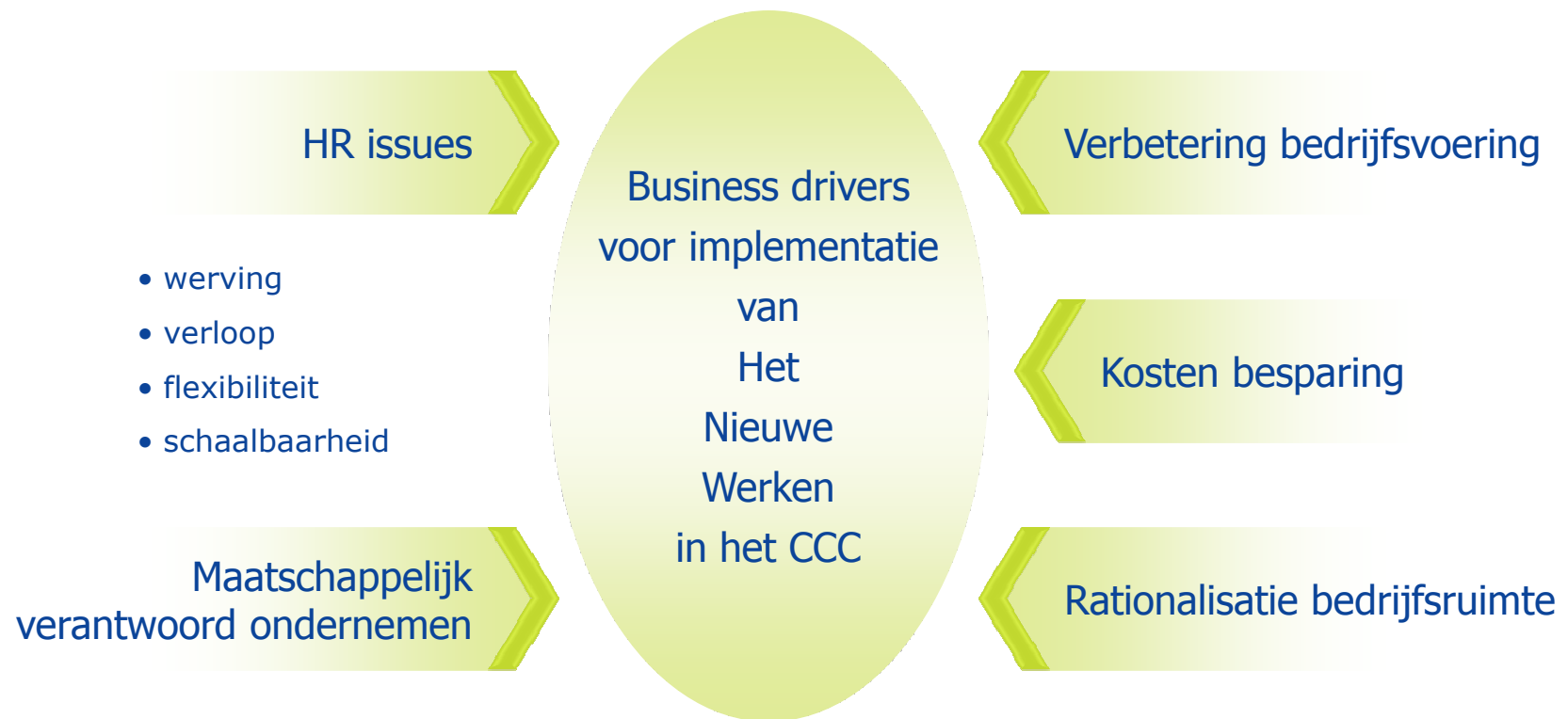
... naar aan het werk



Klant Contactcenter activiteiten zijn bij uitstek geschikt voor Het Nieuwe Werken



HR en bedrijfsmatige issues kunnen in een Klant Contactcenter aanleiding zijn te starten met HNW



Verbeter werving en behoud van het juiste personeel

Faciliteert aantrekken beter personeel

- Grote groep werknemers wil flexibel werken, dus meer keuze
- Met name hoog opgeleide, ervaren medewerkers
- Vergroot geografische reikwijdte

Dringt verloop sterk terug

- Verhoogt loyaliteit, want sluit beter aan op behoefte
- Voorkomt verlies specifieke doelgroepen (bijv. moeders)
- Ervaring in de US: tot 50% minder verloop

Helpt bij positionering als modern en maatschappelijk verantwoorde organisatie

- Modern en innovatief werkgeverschap
- Verhoogt mobiliteit en verlaagt CO² uitstoot



Hogere productiviteit, meer flexibiliteit en lagere kosten



Individuele arbeidskrachten productiever

- Minder verzuim
- Meer effectieve werkuren, efficiënter overleg
- Betere individuele prestaties (minder herhaal verkeer, hogere klanttevredenheid)
- Langer dienstverband (meer ervaring, relatief minder training)

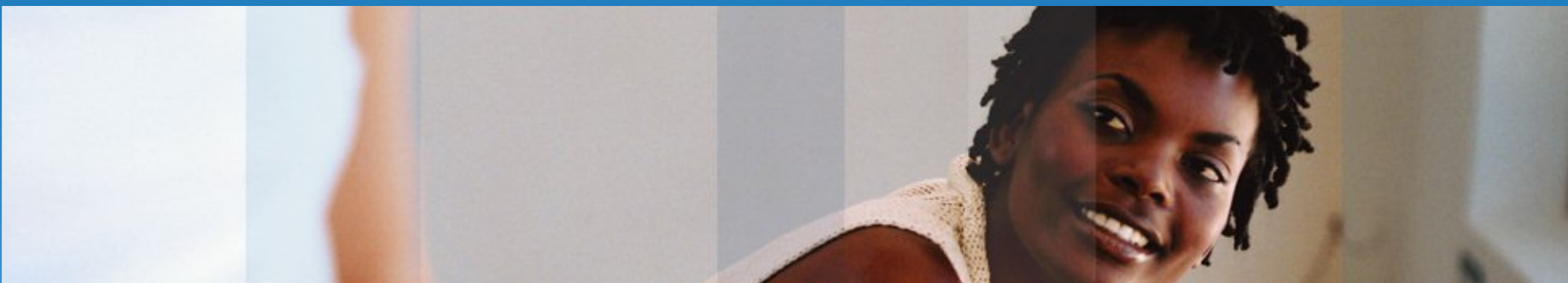
Flexibeler inzet personeel, afgestemd op vraag

- Kortere shifts (bijv. in US vanaf 15 minuten), sneller inzetbaar
- Medewerkers kunnen meer en flexibeler uren werken *
- Uiteindelijk minder idle time en minder onderbezetting

Besparingsmogelijkheden vaste kosten

- Minder werkplekken nodig, veel duurder dan thuiswerkplekken
- Minder reistijd en reiskosten
- Ervaring in de US: 25 – 30% besparing mogelijk

*Onderzoek Money Penny wijst uit: 'kleine' deeltijders willen 35 uur werken, mits volgens principes van Het Nieuwe Werken



Het Nieuwe Werken, voor wie durft!

Aandachtsgebieden

Implementatie fasering



Het Nieuwe Werken, voor wie durft!

Aandachtsgebieden bij implementatie

Mensen

communicatie

aansturing

vaardigheden

Werk

taakgebied
gekoppeld
aan medewerker

Randvoorwaarden

ICT

huisvesting &
arbo

arbeids-
voorwaarden

De volgende taken vereisen aandacht

Werk

taakgebied
gekoppeld
aan medewerker

Basis processen beantwoorden telefoon, e-mail, brief

- Afhandelen telefoonverkeer
- Afhandelen correspondentie
- 1e en 2e lijns support

Planning & werkverdeling

- Plannen inzet medewerkers
- Werkverdeling van in- en outbound telefoonverkeer, e-mails & brieven

Output & kwaliteit bewaking

- Analyse & sturing op output
- Analyse & sturing op kwaliteit telefoongesprekken
- Analyse & sturing op kwaliteit schriftelijke communicatie

Huisvesting biedt enorme besparingsmogelijkheden

ICT omgeving zoveel mogelijk identiek

- Eenduidig voor medewerkers en organisatie
- Veiligheid – toegang én gebruik
- Support op afstand

Huisvesting van op locatie naar thuishkantoor

- Minder werkplekken nodig op locatie
- ARBO normen gelden bij >1 dag/week thuiswerken
- Niet nodig volledige werkplek in te richten
- Wel voorlichten, faciliteren & (initiële) controle
- Kosten op locatie 10-12K/jaar, thuishkantoor 1-2K/jaar

Randvoorwaarden

ICT

huisvesting &
arbo

arbeids-
voorwaarden

Essentieel is het inregelen van juiste communicatie en aansturing

Mensen

communicatie

aansturing

opleiding

Diverse communicatie stromen

- Tussen diverse teams & binnen ieder team
 - dag tot dag
 - voortgang & aansturing
 - teambuilding

Aansturing

- Kwantiteit & kwaliteit
- Randvoorwaarden stellen & bewaken

Opleiding: kennis én vaardigheden

- Initiële training (start & instroom)
- Bijhouden van kennis (bijtrainen onderweg)

Fasering van implementatie



Contact gegevens Moneypenny



Moneypenny BV

Amsterdamsestraatweg 26
1391 AB Abcoude

T: 020 – 42 60 760

E: info@moneypenny.nl

www.moneypenny.nl