

Teamleiders de vloer op met Apple Watch en iPad

“Ik heb een groot geloof in de mogelijkheden van technologie,” zegt Anita Boschman. “We gebruiken het om te investeren in onze medewerkers. Ons nieuwste project laat heel concrete resultaten zien.” Als manager Innovation & Business Improvement bij Xerox Customer Care Service heeft Anita Boschman altijd al geroepen dat de agenten het echte kapitaal van de organisatie zijn. “Maar heel eerlijk: we investeerden altijd al veel in verbeteringen maar nu is het écht heel gericht op onze mensen op de werkvloer. En technologie speelt daarbij een belangrijke rol.”

Het begon allemaal met de vraag van de agenten voor meer en betere begeleiding en coaching op de werkvloer. De teamleiders wilden hier graag aan tegemoetkomen maar waren te veel gebonden aan hun bureau. Op hun computerscherm hielden ze de managementinformatie bij en ze luisterden eventueel op afstand mee met gesprekken. In de praktijk kwam de begeleiding vaak achteraf en dan ook nog gebaseerd op zaken die niet goed gingen, zoals te lange gesprekstijden of te lage conversie. “Als eerste zijn we gestart met one-minute-coaching, een methode van Victor Mion die uit de sportwereld komt. Van hem leerden we hoe je heel snel iemand feedback kan geven, kan stimuleren of juist prikkelen. Het was even wennen maar het werkt heel goed. Maar wil je daadwerkelijk coachen op de werkvloer, dan moeten de teamleiders achter de computer vandaan komen.”

Technologie

Op dat moment maakte de afdeling ICT een rondje langs de afdelingen met de vraag: ‘Hoe kunnen we jullie nog beter ondersteunen?’ Boschman: “Het was de juiste vraag op het juiste moment. Technologie maakt de tools voor de teamleiders draagbaar zodat ze, goed geïnformeerd, actief op de werkvloer aanwezig kunnen zijn.”

Er worden twee keuzes gemaakt: inzetten van speech analytics om realtime op de inhoud van gesprekken te monitoren en het beschikbaar maken van de belangrijkste sturingscijfers op een Apple Watch.

Speech analytics

“Wil je echt goed coachen dan moet je tijdens het gesprek al kunnen inspringen. Om dat goed te kunnen doen gebruiken we de speech analytics die al in ons platform aanwezig is

HET VERLOOP
IN DIT TEAM IS
KLEINER



(Customer Interaction Center van Interactive Intelligence). We willen bijvoorbeeld onnodig doorverbinden naar de tweede lijn voorkomen. Daarom monitoren we onder andere op 'doorverbinden', 'ik verbind u door' en 'door willen verbinden'. Het goed instellen kostte wel wat tijd, dat is ook een kwestie van ervaring. Maar nu loopt dat prima. Je kunt een alert instellen bij bepaalde waarden. Niet alleen op wat er wel is gezegd maar ook op wat vergeten wordt: is er wel gevraagd naar postcode en huisnummer? Of is het nieuwe product van de opdrachtgever wel genoemd en aangeboden?" Tijdens het gesprek kan de teamleider al reageren, direct meeluisteren en bijsturen. Misschien door een briefje met een tip neer te leggen maar eventueel ook door het gesprek over te nemen.



HOE HEBBEN KLANTEN IN HET VERLEDEN AL CONTACT OPGENOMEN EN WAT KUN JE DAARUIT LEREN?

Apple Watch of toch iPad?

De koppeling van de Apple Watch met de Supervisor-module was snel gemaakt en zo zijn de belangrijkste gegevens realtime opvraagbaar en worden alerts doorgestuurd. In de praktijk werkt dit vooral prima voor de managers en opdrachtgevers: het gaat om high level informatie en meer hebben zij over het algemeen niet nodig.

De teamleiders en delivery managers wilden veel specifiekere informatie kunnen zien en kozen uiteindelijk voor de iPad. Alle informatie onder handbereik, met één klik mee kunnen luisteren met een gesprek: het blijkt de ideale combinatie van informatie en mobiliteit.

Hoe is het resultaat?

Boschman: "We hebben de pilotgroep vergeleken met een vergelijkbaar controleteam en zien nu, na een half jaar, een significante stijging in sales. Door de spraakanalyse hebben we bovendien 1 fte per week vrijgespeeld en de teamleiders zijn uren per dag meer op de werkvloer. Dat zijn de harde cijfers, maar daarnaast zijn ook de houding en het gedrag van de agenten veranderd. Zij hebben meer plezier in hun werk en zien dat in hun resultaat. Het verloop in dit team is ook kleiner. De opdrachtgever heeft zelf ook verkoopteams in huis maar ons team scoort structureel beter."

Inslijpen

De teamleiders zijn zelf ook enthousiast. In de eerste week vertelde één van hen dat hij al twee salesmomenten had kunnen redden door direct bij een gesprek te coachen. Zelf krijgen de teamleiders ondersteuning van de kwaliteitsmanager zodat ze goed

De technologie

Leon van Adrichem, VP Information Technology EMEA: "Wij werken met Customer Interaction Center van Interactive Intelligence, een platform gebaseerd op open standaarden. Dat laatste is belangrijk want het maakt integratie met andere applicaties vrij eenvoudig. Vanuit de Supervisor-module zetten we de informatie via de iPhone door naar de Apple Watch, dat hebben onze partners KPN en Interactive Intelligence in een korte tijd werkend gekregen. De iPad-module van Supervisor is standaard. Als ICT-team denken we mee en zorgen voor oplossingen, maar uiteindelijk beslist de eindgebruiker of het een succes is. En in dit geval is dat overduidelijk: betere resultaten en tevreden agenten en teamleiders."

bijhouden wie ze coachen en waarom. De periodes op de werkvloer staan ingeroosterd om de nieuwe werkwijze goed in te slijpen.

Gadgets helpen?

"De inzet van de Apple Watch en de iPad heeft de adoptie van deze nieuwe werkwijze zeker makkelijker gemaakt. Het maakt letterlijk zichtbaar dat we investeren in onze mensen. Maar het is en blijft een hulpmiddel."