

IPG en 1SQ zetten samen in op WFM

Een andere generatie medewerkers, klanten die in de 24/7 economie meer verwachten en natuurlijk de uitdaging om winstgevend te blijven. Facilitair marktleider IPG is samen met 1SQ België begonnen om de perfecte balans te vinden, maar altijd in functie van de klanttevredenheid. Een omvangrijke optimalisatieslag binnen WFM is begonnen.

“In de afgelopen twintig jaar is IPG in België uitgegroeid tot de grootste aanbieder van facilitaire contactcenterdiensten. Als marktleider hebben we een voorbeeldfunctie en dat schept ook verwachtingen”, verklaart Wim Vintges van IPG Group de actuele keuze uit om een efficiëncyslag te maken op workforcemanagementgebied. “Ons uitgangspunt is om elke vorm van *waste* te minimaliseren. Een euro kun je immers maar één keer uitgeven.”

Flexibiliteit is key

Het klantcontactbedrijf bedient in totaal zo'n vijfhonderd klanten, vanuit meerdere vestigingen in België (Brussel, Antwerpen, Leuven, Gent, Hasselt en Luik), Nederland, Frankrijk en zijn Marokkaanse offshorelocatie in Rabat. IPG doet dit met bijna 1.300 medewerkers, die allemaal vast (!) in dienst zijn. De organisatie kiest er bewust voor om medewerkers lang aan zich te binden. “Het beroep van contactcentermedewerker komt steeds meer in de knel te zitten. Het is lastig om goed gekwalificeerd personeel te vinden en het imago van contactcenterwerk is ook niet altijd even positief. Maar wij zijn geen belfabriek. Bij ons zitten louter professionals aan de lijn. Onze resources willen we dan ook zo optimaal en zo flexibel mogelijk inzetten”, duidt Vintges.

Het doel is om te komen tot one way of working op workforcemanagementgebied

Een andere uitdaging in de sector die volgens hem tot actie aanzet, is de verregaande digitalisering. “Op deze manier eten we toch een deel van ons eigen volume op. We zijn eigenlijk kannibalen, zo bezien. Flexibiliteit is daarom

key. Hoe houd je de dienstverlening betaalbaar? Zeker in deze tijden, waarbij klanten verwachten dat bedrijven 24/7 voor ze klaarstaan, moet ieder contact zo efficiënt en zo kwalitatief mogelijk worden afgehandeld. Dat vraagt steeds meer van de WFM-afdeling”, stelt hij vast. Voortbordurend op de toenemende complexiteit van workforcemanagement, is de ervaren directeur overtuigd van de noodzaak te ‘vernieuwen’ door hierin te investeren. “WFM is een vak. Een professionele taak.”

Best practices

Met als beoogd doel om de kwaliteit structureel te verbeteren en de efficiency (lees: brutomarge) op een structureel gezond niveau te krijgen, heeft de aanbieder van facilitaire contactcenterdiensten 1SQ België ingehuurd om te zorgen voor de gewenste verbeteringslag op WFM-vlak. Onder leiding van Pieter van Wel en Gideon van Melle heeft de customer care specialist voor IPG een set van deliverables bepaald rond de aspecten leiderschap, communicatie, processen, mensen en systemen. “Tweeënhalve maand geleden zijn we gestart, dus in die zin zitten we nog in de beginfase van het project. Middels een quickscan en een Gap-analyse hebben we eerst gekeken waar optimalisatiekansen liggen, plus de prio's vastgesteld. Ook hebben we een kick-off met de medewerkers georganiseerd. Zij zijn er nauw bij betrokken, want zij moeten het uiteindelijk doen natuurlijk. Het moet hún feestje worden”,

vindt Van Melle. De gekozen aanpak is gebaseerd op best practices, succesvolle klantcases en internationale standaarden als COPC. Als gevolg hiervan hoeft IPG het wiel niet zelf uit te vinden, legt Vintges uit. “Wij willen voorkomen in valkuilen te vallen waar anderen reeds in zijn gevallen. Waarom zouden we niet van die expertise gebruikmaken? De samenwerking met 1SQ België helpt ons bovendien om te focussen, want we willen de ‘winkel’ verbouwen terwijl we openblijven.”

WFM one way of working

Om alle neuzen vlot de juiste richting op te krijgen, is het volgens Van Wel cruciaal dat alle betrokkenen dezelfde definities en getallen hanteren. Kijkt iedereen naar dezelfde cijfers? Begrijpt men elkaar? “Dat klinkt eenvoudig natuurlijk, maar hele systemen en processen gaan daarachter schuil. Binnen IPG stemmen Operations, HR, Finance en WFM continu zaken met elkaar af; als zij de schakelsnelheid kunnen opvoeren, zal dat sneller in een gezonde marge resulteren. Zij moeten compleet inzicht hebben in wat er loos is, wat er speelt.” Vintges vult aan: “Het doel is om te komen tot *one way of working* op workforcemanagementgebied, plus het creëren van draagvlak daarvoor.”

Toepasselijk inspeland op de planning tot slot, dient het project in januari 2019 te zijn afgerond. Haalbare kaart? [In koor]: “Absoluut!”



1SQ is een Belgisch/Nederlandse organisatie gevestigd te Vilvoorde, België. Levert concrete oplossingen en expertise voor klanttevredenheid en productiviteit, verzorgt praktische trainingen voor leiderschap en operations en levert interim teamleiders en -management. 1SQ wordt geleid door Gideon van Melle en Pieter van Wel, beiden doorgewinterde contactcenterexperts met decennia ervaring in zowel de Belgische als Nederlandse markt. Zij hebben zich omringd met diverse experts voor diverse onderwerpen w.o. coaching & leiderschap, contactcenterbesturing, WFM, quality monitoring en kennismanagement. Vanuit het hoofdkantoor te Vilvoorde worden naar volle tevredenheid klanten bediend als Proximus, IPG, ThyssenKrupp, De Stroomlijn (EANDIS), D'leteren Auto, Gemeente Den Haag, Worldline, In2Com en vele anderen. 1SQ is lid van Contactcentres.be: de brancheorganisatie voor uitvoerders, gebruikers en toeleveranciers in customer care. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Gideon van Melle of Pieter van Wel:



1SQ België BVBA
Luchthavenlaan 27-26
1800 Vilvoorde
+32 2 486 3267
www.1sq.be