

Klantcase
Vodafone Ziggo



Ziggo Zakelijk stroomlijnt Workforce Management B2B met Spril

Hoe kunnen we snel ons personeelstekort oplossen met capabele experts en tegelijkertijd ons nieuwe IEX TotalView Workforce Managementsysteem (WFM) optimaal inrichten? Spril hielp Ziggo Zakelijk op weg. Met ad interim WFM-specialisten die zowel de implementatie en optimalisatie van TotalView plus bijbehorende processen als de reguliere WFM-werkzaamheden voor hun rekening namen.



Ziggo Zakelijk levert (digitale) televisie en radio, internet en telefonie via de kabel aan zakelijke klanten. Binnen Ziggo Zakelijk is de afdeling Workforce Management (WFM) verantwoordelijk voor de personeelsplanning van de B2B-afdelingen, zoals Sales en Services. Deze teams houden zich onder andere bezig met het uitvoeren van klantenservice-, sales- en retentieactiviteiten binnen Ziggo zakelijk. De afdeling WFM bestaat uit vier eigen WFM B2B managers die zijn gevestigd in Groningen.

“Beschikbare WFM-experts zijn schaars”

Onderbezetting

De afdeling WFM B2B had vorig jaar een enorme uitdaging om met de bestaande WFM B2B managers alle werkzaamheden uit te kunnen voeren. “De vraag van interne stakeholders naar WFM-activiteiten nam toe, wat leidde tot een hogere werkdruk bij bestaande medewerkers”, zegt Gillis de Fouw, manager Customer

Excellence B2B bij Ziggo Zakelijk. “Daar kwam de implementatie van een nieuw WFM-systeem, IEX TotalView, nog bij in het najaar”. Dit systeem moest geïmplementeerd en ingericht worden – ook dat vroeg om meer capaciteit en specifieke kennis. “Daarom besloten we een WFM-specialist in de arm te nemen. Een partij die ons op korte termijn kon voorzien van tijdelijke WFM-experts met de juiste vaardigheden om ons te helpen met de toenemende vraag naar WFM-capaciteit en de implementatie van TotalView.”

Experts gezocht

Ziggo Zakelijk schakelde Spril in om zo snel mogelijk het personeelstekort op te lossen en de implementatie en herinrichting van TotalView te verzorgen. “Workforce Management is een heel specifiek vakgebied. Beschikbare experts zijn schaars in het vakgebied”, licht De Fouw toe. Spril vond snel vier geschikte ad interimers. “Dat lijkt makkelijker dan het is. We zochten namelijk specialisten

met TotalView-kennis die ook nog eens goed binnen onze organisatie passen. Spril heeft in de selectie beide aspecten meegenomen. Ze stelden meteen de juiste mensen aan ons voor, waardoor we er snel uit waren.” De externe Workforce Managers gingen op flexibele projectbasis aan de slag. Dat betekent dat Ziggo Zakelijk op elk moment het dienstverband kan stopzetten of verlengen, afhankelijk van de actuele behoefte.

Feedbackloop

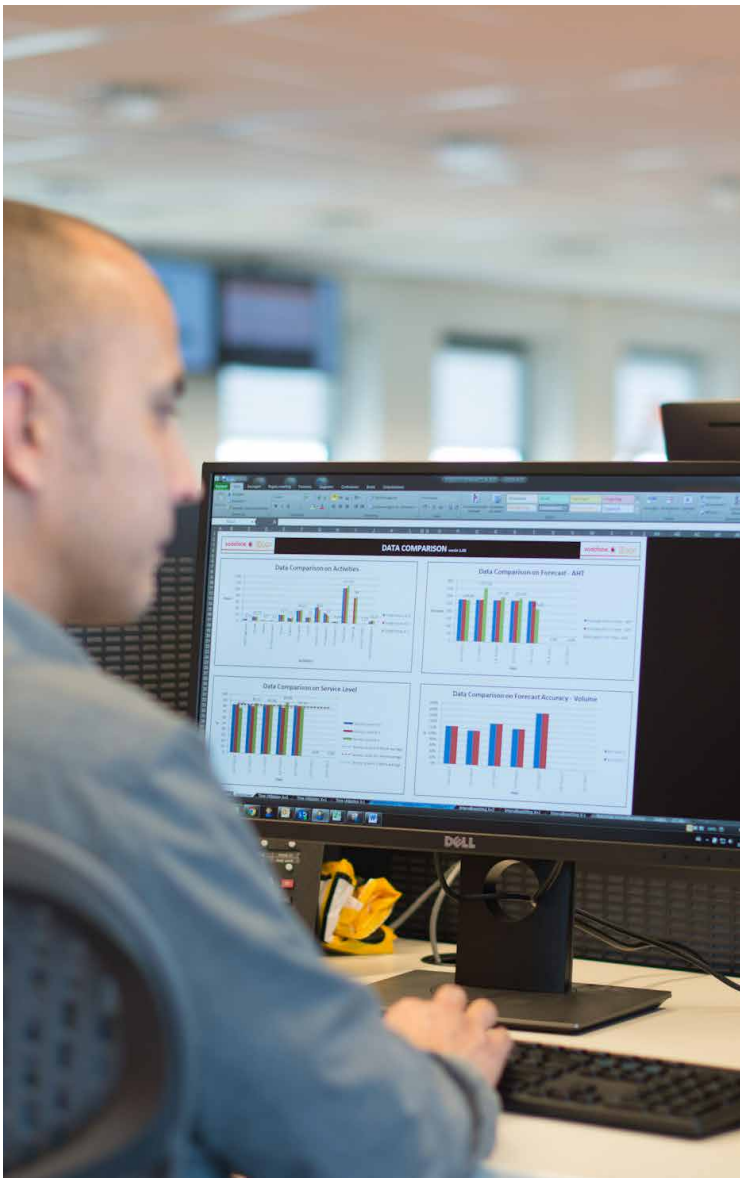
De Spril Workforce Managers richtten Total View opnieuw in: ze pastten het systeem tot in de details aan op de behoefte en werkwijze van Ziggo Zakelijk. “Denk daarbij aan instellingen rond het aantal teams, de dienstduur, pauzetijden en rapportagemogelijkheden”, legt De Fouw uit. Spril trainde ook de teammanagers in de omgang met TotalView en stelde een WFM Handboek op. “Hierin zijn alle afspraken over bijvoorbeeld verzuimmelding, werktijden, vakantieaanvraag en pauzes vast-

gelegd voor alle Service- en Sales-medewerkers.” Door middel van een feedbackloop kan Ziggo Zakelijk zijn WFM blijven verbeteren. “Sales en Services koppelen aan ons terug of onze inschatting goed was: wat gaat er goed, wat kan er beter en hoe kunnen we verbeteren? Dat nemen we mee bij het maken van nieuwe roosters.”

Tevreden klanten

Door de optimalisatie van de processen in TotalView kan Ziggo Zakelijk slimmer personeel inplannen. “We kunnen de personeelscapaciteit beter afstemmen op de behoefte van Sales en Services. Dat betekent dat er bijna altijd voldoende mensen met de juiste skills aanwezig zijn. Onze zakelijke klanten ervaren daardoor dat ze beter worden geholpen”, zegt De Fouw. Een goed werkend WFM-team en gestroomlijnde TotalView-implementatie levert

“We kunnen de personeelscapaciteit beter afstemmen op de behoefte”



Ziggo Zakelijk ook kostenvoordelen op. “We kunnen de bezetting nu beter afstemmen op het aanbod van klantcontacten.” Hierdoor heeft Ziggo Zakelijk altijd voldoende vaardige medewerkers voor elk klantcontactkanaal.

Vertrouwen terug

Spril heeft, met de ad interimers, gezorgd voor een aanzienlijk gezondere werkdruk op de WFM-afdeling. “Dat merken we aan de werksfeer en aan het verzuim op de afdeling, dat nu veel lager ligt”, zegt De Fouw. “Daarbij hebben we door de samenwerking en kennisdeling met externe experts heel wat bijgeleerd.” Ook de samenwerking van WFM met andere afdelingen is verbeterd. “Onze mensen hebben meer tijd om met Service en Sales te overleggen, waardoor we zichtbaarder zijn geworden en meer feedback krijgen om ons WFM verder te optimaliseren. Het uiteindelijke resultaat? Door de gestroomlijnde WFM en verbeterde zichtbaarheid hebben de teammanagers van Sales en Services weer vertrouwen in onze afdeling.”

“Teammanagers hebben weer vertrouwen in ons WFM”



Uw partner in Workforce Management & Personeelsplanning

Spril adviseert en ondersteunt bedrijven en organisaties op het gebied van Workforce Management en Personeelsplanning.

Als partner helpt Spril deze bedrijven en organisaties om efficiënter te werken, voorspelbaarder te worden in hun kosten en baten, en medewerkers tevreden te laten zijn over de balans tussen werk-privè en daarmee hun werktijden.

www.spril.nl