

Het gedistribueerde contactcenter. De toekomst is nu

Hoe ziet het contactcenter van de toekomst eruit? Zeker niet als het soort glanzende, steriele omgeving dat u ziet in sciencefictionfilms, maar anders, met meer moderne technologie. Die technologie zal echter niet zo zichtbaar zijn als nu. Ook het personeel of de ruimtes niet. Wat zijn dan de belangrijkste elementen van een contactcenter dat de uitdagingen van vandaag aankan en bovendien goed voorbereid is op die van morgen? En waarom is het nu tijd om in actie te komen?



Inhoud

Een korte geschiedenis.....	3
Waarom nu?	3
Wat staat vooruitgang in de weg?.....	4
Wat is er veranderd?	5
Hoe kan dit worden bereikt?	7
Wat zijn de voordelen?.....	9
Het contactcenter van de toekomst, nu.....	12
Waarom Citrix?	13

Een korte geschiedenis

De term ‘callcenter’ werd ongeveer achtendertig jaar geleden voor het eerst gebruikt, hoewel callcenters al langer bestonden. Aanvankelijk was een callcenter een soort verkoopkanaal, met uitgaande gesprekken om prospects te benaderen en producten te verkopen.

Internet en de nieuwe communicatiekanalen die daarmee ontstonden, veranderden de manier waarop mensen contact hadden met organisaties. Die organisaties moesten om zien te gaan met de complexiteit en uitdagingen van deze nieuwe, op technologie gebaseerde wereld.

Het callcenter heeft zich verder ontwikkeld tot een contactcenter, de ‘interactiehub’ voor bedrijven en organisaties.

Technologie staat centraal in het succes van het contactcenter. Aparte, versnipperde kanalen zijn omni-channel geworden, complexe telefooncentrales zijn vervangen door intelligente spraakherkenning.

E-mail is grotendeels vervangen door berichtenplatforms, processen zijn verbeterd door middel van automatisering, en communicatie wordt nu vaak afgehandeld door bots.

De diensten van het contactcenter van vandaag zijn compleet anders dan die van de vroege callcenters. Hun fysieke omgeving is echter niet goed meeontwikkeld.

Veel contactcenters hebben de weg afgelegd van intern naar offshore naar near-shore, maar de contactcenteromgeving is nog grotendeels hetzelfde: mensen aan een bureau in een grote kantoorruimte. De klantervaring is onherkenbaar veranderd, de werknemerservaring heeft stilgestaan.

Waarom nu?

Organisaties uit verschillende sectoren hebben te maken met onderbrekingen, verschuivend consumentengedrag, een divers personeelsbestand en nieuwe arbeidsmarkten. Een robuust contactcenter is nu belangrijker dan ooit.

Een Citrix klant uit de verzekeringssector bijvoorbeeld, gaf onlangs aan dat **het gedurende een uur wegvallen van 15% van de capaciteit van zijn contactcenter, een kostenpost van 500.000 pond zou betekenen.**

Vóór de coronapandemie van 2020 was er bij contactcenters al behoefte om de werknemerservaring te moderniseren. Eerdere problemen zoals personeelsverloop en een gebrek aan betrokkenheid, plus over- en onderbezetting, zijn in het nieuwe normaal niet zomaar verdwenen. Traditionele contactcenteromgevingen, grote kantoorruimten en forenzende werknemers zijn nu niet langer de norm. Er is bijsturing vereist.

Het vinden van efficiënte manieren om data op te slaan, te beheren en te beschermen waren al belangrijke aandachtspunten, en daar is niets aan veranderd, mede door alle strikte, steeds veranderende regelgeving zoals de AVG, PCI-DSS en MIFID II. Voor compliance- en risicomanagement hebben operatoren van contactcenters schaalbare technologie nodig waarmee ze doeltreffend kunnen werken mét naleving van alle regels en voorschriften. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het opslaan en opvragen van opnamen van gesprekken. In deze toch al moeilijke tijden kan een boete van 20 miljoen euro of 4% van de jaarlijkse wereldwijde omzet in het geval van een inbreuk op de AVG, catastrofaal zijn.

Organisaties werken aan een nieuwe visie op het toekomstige werken en passen zich snel aan, waardoor dit het ideale moment is om het contactcenter opnieuw te bekijken. Een omgeving die is gebouwd voor de toekomst, maar nu al beschikbaar is, houdt rekening met verschillende factoren. De klantervaring moet worden verbeterd of er is aanpassing nodig aan uitdagende omgevingen en toekomstige wereldwijde crisissituaties. Contactcenters moeten ook nieuwe soorten medewerkers aantrekken en bestaande medewerkers vasthouden, hun kosten verlagen en duurzaamheidsdoelen halen.

Wat staat vooruitgang in de weg?

Veel organisaties geloven dat er menselijke en technologische obstakels zijn die een soepele overgang naar een moderner contactcenter in de weg staan. Kosten zijn een grote zorg, net als de technologische veranderingen die het mogelijk moeten maken om flexibel en op afstand te werken. De impact op de werkcultuur is een andere belangrijke factor.

Statistieken van traditionele succesmetingen en zorgen over het handhaven van niveaus zijn ook ter discussie gesteld, waardoor obstakels ontstaan die vooruitgang in de weg staan:

- Zal de krimp oplopen tot boven de industriestandaard van **30-35%**?
- Kunnen we voldoen aan de **standaard serviceniveaus van 80/20** (80% van de gesprekken beantwoord binnen 20 seconden)?
- Wat is de impact op de oplossing bij het eerste contact? Komt dit percentage onder de **norm van 70-75%**?
- Gaan de **'abandon rates'** omhoog?
- Wat is de impact op de **kosten per gesprek**?

Contactcenters houden graag vast aan de 'if it ain't broke'-mentaliteit. Vaak wordt nog gewerkt met oude telefoon- en CRM-systemen, zonder significante upgrades.

Hoe zinvol de sprong van een traditionele PBX-infrastructuur naar telefonie in de cloud ook kan zijn, er worden altijd maar heel voorzichtige stapjes gezet en kostenverlaging staat voorop.

Ook netwerkupgrades worden als te storend beschouwd of ze worden sterk gefaseerd uitgevoerd en uitgesmeerd over een lange periode.

De angst dat gegevens in verkeerde handen vallen is een andere zorg bij het overwegen van flexibel en op afstand werken. Want, zijn al onze gegevens wel veilig wanneer medewerkers buiten de muren en netwerken van de organisatie aan de slag gaan?





Wat is er veranderd?

Wat ook is veranderd, is wat klanten tegenwoordig aan een contactcenter vragen.

Millennials en generatie Z zijn 'digital natives'. Ze geven de voorkeur aan online-communicatie en selfservice. Vaak gebruiken ze online-diensten om onderzoek te doen en meningen te vormen.

Ze weten heel goed wat ze van een organisatie willen en hoe ze dit kunnen bereiken. De diensten die ze nodig hebben, zullen steeds minder gaan lijken op de klachten-, verkoop- en administratieprocedures van vroeger. In plaats daarvan zullen ze alle kanalen van een organisatie gebruiken en het contactcenter benaderen voor advies, tips, opleiding en ondersteuning.

Deze fase in de evolutie van het contactcenter was al begonnen vóór corona. Met technologie werden nieuwe diensten en communicatiekanalen gecreëerd en gefaciliteerd.

Toen de coronacrisis echt uitbrak, werd de behoefte aan die diensten alleen maar groter en urgenter.

Mensen spijkerden hun digitale kennis snel bij en veel dagelijkse activiteiten vonden ineens online plaats.

Winkels, de culturele sector en restaurants probeerden zoveel mogelijk online te doen.

Om mensen te beschermen en om de richtlijnen van de overheid en gezondheidsinstanties te volgen, konden veel mensen (ook de medewerkers van contactcenters) niet naar kantoor, werden contactcenters gesloten en moesten medewerkers op afstand aan de slag.

Offshore-contactcenters vielen onder de regelgeving van hun eigen land, waardoor ze niet meer synchroon liepen met de klanten die ze moesten bedienen.

Voor contactcenters met iedereen op kantoor was dit een ingrijpende aanpassing. Medewerkers moesten ineens vanuit huis kunnen werken, processen moesten worden aangepast en rapporten en statistieken waren tijdelijk even minder belangrijk.

Voor contactcenters was dit echter ook een gelegenheid om te onderzoeken of er nieuwe diensten en nieuwe manieren van werken konden worden ingevoerd. Een nieuwe visie op het contactcenter en een kans om de werknemerservaring opnieuw in te vullen.

Capita plc heeft in slechts drie dagen tijd 18.000 contactcentermedewerkers gemigreerd van werken op kantoor naar thuiswerken, met behulp van Citrix.

Als grootste organisatie in het Verenigd Koninkrijk voor het uitbesteden van bedrijfsprocessen en professionele diensten biedt Capita klantencontact-, ondersteunings- en managementdiensten aan de overheid en aan bekende bedrijven. Capita heeft contactcenters in het Verenigd Koninkrijk, Zuid-Afrika, Europa en India.

“Citrix heeft altijd een primaire rol gespeeld binnen onze klantenbeheerfunctie”, zegt IT-directeur Adrian Whitaker. Capita heeft Citrix gebruikt om een veilige en stabiele desktop aan te bieden op de ‘thin client’ van contactcentermedewerkers, vanuit een on-premise datacenter. Whitaker en zijn team waren bezig met de migratie van het datacenter naar Microsoft Azure toen de lockdown vanwege corona werd aangekondigd. De activiteiten in een contactcenter vinden van oudsher vanuit een kantoor plaats.

“Toen het coronavirus uitbrak, hadden we nog geen oplossing om onze medewerkers thuis te laten werken.”

In het IT-team van Capita zaten enkele zeer ervaren Citrix engineers. Zij adviseerden al gauw **Citrix Workspace** als de beste oplossing om gebruikers eenvoudige, veilige toegang en een consistente ervaring te bieden.

“Er zaten nauwelijks drie dagen tussen ons moment van beslissen en de implementatie van onze thuiswerkoplossing. We hebben een omgeving opgezet om 18.000 gebruikers te ondersteunen en zijn begonnen met de transitie van de unieke apps voor elke client, allemaal aangeboden via Citrix Workspace.”

Als klant heeft Capita tal van organisaties met essentiële eisen als het gaat om klantenondersteuning: nutsbedrijven, de dierenbescherming en aanbieders van mobiele telecommunicatie. Juist in deze periode was de zorg voor oudere of kwetsbare klanten extra belangrijk. De snelle reactie van Capita werd dan ook bijzonder gewaardeerd.

“We hadden in zeer korte tijd een oplossing voor thuiswerken klaar voor al onze klanten, en dat hebben we aan ons team te danken”, zegt Whitaker. “Klanten zeiden: ‘Bedankt dat jullie zo snel maatregelen hebben genomen.’ We hebben sneller gehandeld dan het eigen IT-team van sommige van onze klanten. Citrix Workspace heeft dit mogelijk gemaakt.”

“Van de ene op de andere dag moest mijn team van 10 mensen een oplossing zien te implementeren voor 18.000 contactcentermedewerkers in drie verschillende landen, plus het eigen personeel van Capita, waarmee we iedereen naadloos konden overzetten naar een volwaardige thuiswerkoplossing die precies zou doen wat ze anders op kantoor hadden.”

– Adrian Whitaker, IT-directeur



Hoe kan dit worden bereikt?

Goed omgaan met de schaal en complexiteit van medewerkers en infrastructuur in een contactcenteromgeving is sowieso moeilijk. Voeg hier de behoefte aan dynamische medewerkers die buiten kantoor kunnen werken toe en de uitdaging wordt alleen maar groter.

Behalve productieve medewerkers op afstand hebben contactcenters ook meer grip op hun kosten nodig en moeten ze maximale security leveren, waarbij ze de performance in de gaten houden en onder controle houden.

Nu organisaties in verschillende sectoren zich proberen aan te passen aan het nieuwe normaal en hun bedrijfscontinuïteit (en soms ook overleving) willen waarborgen, is een al te ingrijpende verandering niet gewenst.

Toch zijn het de organisaties die zich wel snel kunnen aanpassen en die technologie gebruiken om hun transformatie te versnellen, die sterker uit de strijd zullen komen.

Snelle implementatie van een uniforme IT-oplossing die een werknemersgerichte aanpak stimuleert en tegelijkertijd zorgt voor een hoog beveiligingsniveau, zorgt voor een broodnodige stroomlijning en slimmer werken. En dit hoeft echt geen duur of lang slepend proces te zijn.

Een platform en workspace die klaar zijn voor de toekomst kunnen worden geïntegreerd met de bestaande IT-omgeving, zowel on-premise als in verschillende clouds.

Dit kan al snel allerlei voordelen opleveren, zoals veilige toegang tot informatie voor medewerkers, meer betrokkenheid door toepassing van technologie, kortere responstijden en een betere klantervaring.

Om dit te bereiken, moeten organisaties goed nadenken over hoe ze willen werken en ervoor zorgen dat ze zich kunnen aanpassen aan onvoorziene veranderingen.

Ze staan daarbij voor de keuze om alle medewerkers thuis te laten werken of om een hybride aanpak in te voeren. Gedegen technologie zoals op de cloudgebaseerde telefonie ligt aan de basis hiervan.

Een virtueel contactcenter moet niet alleen een geweldige werknemers- en klantervaring mogelijk maken, maar ook de controle behouden en efficiënt omgaan met alle beschikbare middelen.

Deze moeten via een internetverbinding vanaf elke locatie toegankelijk zijn, en mensen voorzien van alle tools die ze

nodig hebben om op een goede manier op kantoor of thuis aan de slag te gaan, met alle monitoring en controle die de IT-afdeling maar wil. Dergelijke implementaties kunnen bestaande netwerken en applicaties omvatten, zodat medewerkers op al hun devices (niet alleen die van hun werkgever) toegang krijgen tot hun vertrouwde tools. Het is echter dit punt dat vaak aanleiding geeft tot bezorgdheid. Hoe kan de veiligheid van data worden gewaarborgd wanneer gebruikers op persoonlijke devices toegang hebben tot mogelijk gevoelige informatie? Het punt is juist dat dit niet gebeurt.

Gegevensbescherming in een wereld van werken op afstand

BYOD (Bring Your Own Device) stelt medewerkers in staat om op hun eigen devices te werken. Deze populaire aanpak verhoogt de tevredenheid van medewerkers en levert tegelijkertijd kostenbesparingen en productiviteitswinst op.

Voor contactcenters is bescherming van gevoelige data cruciaal. Het idee dat een gebruiker een eigen device meeneemt naar een veilige omgeving (of zichzelf van buiten toegang tot data verschaft) is een probleem, omdat er in zo'n situatie geen zichtbaarheid en controle bestaat. In lijn met het advies van het National Cyber Security Centre (NCSC) heeft Citrix echter een [Use Your Own Device \(UYOD\) Guide](#) opgesteld om te laten zien hoe Citrix technologie organisaties in staat stelt om aan de aanbevelingen van het NCSC te voldoen. Deze aanpak biedt medewerkers slechts een 'presentatie' van informatie op hun device, in plaats van deze informatie lokaal op te slaan. De gebruiker geeft data weer op een device van zijn of haar keuze en de IT-afdeling heeft de zekerheid dat medewerkers geen gevoelige informatie kunnen meenemen of downloaden.

In een dynamische werkomgeving biedt UYOD de beste oplossing. Geheel volgens het advies van het NCSC kunnen met de juiste technische en procedurele controles veel van de risico's in verband met BYOD worden aangepakt. Mits alle best practices worden nageleefd, weet de IT-afdeling zeker dat het vertrouwen dat UYOD biedt, niet kan worden misbruikt, noch per ongeluk noch opzettelijk.

Voor sommige situaties is UYOD mogelijk minder geschikt, afhankelijk van contractuele verplichtingen, de behoeften van de gebruikers of uit concurrentieoverwegingen. In deze gevallen worden goedkope, energiezuinige devices aanbevolen, die op dezelfde manier worden beheerd als UYOD. Security en productiviteit liggen nu binnen bereik, terwijl de overhead qua beheer en de kosten van traditionele, door de werkgever beheerde devices verdwijnt.

Teleperformance maakt gebruik van oplossingen voor digitale workspaces om vanaf elke locatie te kunnen werken en nieuw talent aan te trekken.

Teleperformance heeft zijn hoofdkantoor in Frankrijk en biedt klantenwerving, klantenservice, technische ondersteuning, incasso, sociale media en andere diensten over de hele wereld.

Toen COVID-19 toesloeg, moest **Teleperformance** alle zeilen bijzetten om op afstand te gaan werken en alle klanten tevreden te houden. De organisatie ging de uitdaging aan. Meer dan 250.000 medewerkers gingen thuis aan de slag met **Digital Workspace oplossingen van Citrix** zoals **Citrix Virtual Apps and Desktops™** en **Citrix ADC™**.

Maar Teleperformance gebruikt Citrix niet alleen om werken op afstand mogelijk te maken. Citrix dient om de hele manier van werken op de schop te nemen, inclusief wie het werk doet, door meer flexibiliteit in zijn werkmodel en personeelsstrategie in te bouwen met behulp van technologie.

“Werken op afstand is niet alleen iets voor tijdens corona”, aldus Jose Guereque, Executive Vice President Infrastructure en Chief Information Officer van Teleperformance Nearshore.

“Het hybride systeem wordt ons permanente model en Citrix is een belangrijke technologiepartner om dit te stimuleren.”

Met Citrix en Teleperformance Cloud Campus kan Teleperformance een krachtige digitale workspace creëren die medewerkers in staat stelt om veilige toegang te krijgen tot de resources en tools die ze nodig hebben om (samen) te werken op de meest efficiënte en effectieve manier, via elk kanaal en op elk device en elke locatie, waardoor de organisatie nieuwe medewerkers kan vinden op afgelegen locaties. Een echte game changer, volgens Guereque.

Door werken op afstand mogelijk te maken lost Teleperformance het urgente probleem op dat door corona is ontstaan en creëert het waarde op langere termijn voor de eigen organisatie en voor klanten.

“Nu we kunnen werken vanaf elke locatie zien we hogere NPS-scores bij zowel onze medewerkers als onze klanten”, zegt Lance Brown, Executive Vice President Network, Telecommunications and Architecture van Teleperformance.

Teleperformance sluit zich aan bij meer dan 400.000 organisaties over de hele wereld die oplossingen van Citrix gebruiken om een moderne digitale workspace te creëren die hun organisatie voordeel biedt.

“Vroeger waren we voor nieuwe medewerkers beperkt tot de grote steden. Tegenwoordig vinden we ook mensen in kleinere plaatsen en zelfs in andere landen. Dus kunnen we meer mensen inzetten om klanten van dienst te zijn en tegemoet te komen aan de seizoensgebonden, cyclische vraag die inherent is aan ons werk.”

– Jose Guereque, Executive Vice President Infrastructure en Chief Information Officer, Teleperformance Nearshore



Wat zijn de voordelen?

Werken op afstand mag de afgelopen tijd dan pure noodzaak zijn geweest, de blijvende voordelen van de gecreëerde flexibiliteit mogen niet worden genegeerd. Korte onderbrekingen zijn geen enkel probleem meer en de bedrijfscontinuïteit wordt gewaarborgd, terwijl er nieuwe mogelijkheden ontstaan om de ervaring te verbeteren voor de contactcentermedewerkers, hun omgeving en hun manier van werken. Deze aanpak biedt ook het voordeel van schaalbaarheid, duurzaamheid, kostenbeheer en efficiëntie.

Kosten- en energiebesparingen

De keuze voor een hybride model, met kantoormedewerkers en externe medewerkers, betekent dat er minder kantoorruimte nodig is. Deze aanpak kan helpen bij bekende problemen zoals bezetting, schaalbaarheid en capaciteit. Extra medewerkers staat hiermee niet meer gelijk aan extra kantoorruimte.

Door medewerkers in staat te stellen om thuis te werken kunnen organisaties ook de vaste kosten drukken van de locaties die ze moeten aanhouden in het kader van bedrijfscontinuïteit. Of ze gebruiken deze locaties om extra ruimte te creëren voor ‘social distancing’ of om hun activiteiten op te schalen.

De overstap naar een op de cloudgebaseerde infrastructuur in plaats van on-premise servers kan ook de lopende kosten verlagen en bijdragen aan de duurzaamheid. Duurzaamheid is belangrijk voor organisaties in alle sectoren. Iedereen moet de uitstoot verminderen en organisaties worden op dit punt constant geëvalueerd. Toch zijn veel organisaties zich niet bewust van de impact van IT op hun uitstoot van broeikasgassen. Een modern, intelligent workspace-platform ondersteunt een groenere IT-agenda:

1. Workloads verplaatsen naar koolstofefficiënte of neutrale hyperscale datacenters
2. Minder woon-werkverkeer door veilig werken op afstand of flexibel werken mogelijk te maken
3. Keuze uit energiezuinige computerdevices voor gebruikers
4. Verlenging van de nuttige levensduur van devices van gebruikers door workloads naar de cloud te verplaatsen

Personeel ondersteunen. Klanten tevredenstellen

Consumenten zijn gewend geraakt aan de service van de merken waarmee ze contact hebben. Dit maakt het werk van een contactcenter complexer en waardevoller. Een modern platform maakt het mogelijk om kortere transacties en contact met klanten te hebben, mogelijk gemaakt door nieuwe technologie. Denk hierbij aan kunstmatige intelligentie (AI) of automatisering met behulp van robotica (Robotic Process Automation, RPA), maar ook portals die selfservice via internet mogelijk maken. Ook interactieve voice-respons (IVR) en chatbots worden populair. Het is de verwachting dat de wereldwijde markt voor chatbots zal groeien tot **9,4 miljard dollar** in 2024¹.

Op het moment dat veel klanten zichzelf kunnen redden met selfservice-tools, zullen de telefoontjes die overblijven waarschijnlijk te maken hebben met complexere zaken. In 2019 kwam **18,5%** van de inkomende interacties met contactcenters via e-mail².

52% van de klanten geeft er echter nog steeds de voorkeur aan om in tijden van crisis met een medewerker te praten en **24%** wil nog steeds live-contact voor routinetaken³.

We mogen niet vergeten dat de pandemie veel crisismomenten heeft opgeleverd en niet alleen in de traditionele gebieden van de gezondheidszorg of de spoedeisende hulp. Voedsel en toegang tot medicatie werden cruciaal, en er werden lijsten opgesteld van essentiële organisaties of onmisbaar personeel.

De uitrol van vaccins mag dan hoop bieden, we mogen het belang van een persoon aan de andere kant van de telefoonlijn of chat nooit over het hoofd zien.

Medewerkers van een contactcenter moeten daarom goed geïnformeerd zijn, ze moeten over goede communicatieve vaardigheden beschikken en in staat zijn snel te schakelen om een klant tevreden te stellen of een conflict op te lossen.

Aangezien **72%** van de consumenten verwacht dat klantenservicemedewerkers weten wie ze zijn en zicht hebben op hun eerdere contacten⁴, moeten medewerkers toegang hebben tot alle informatie die nodig is om naar behoren en consistent te werken, ongeacht hun locatie.

De klant is koning. Daarom vindt **88%** van de leidinggevendenden van contactcenters dat klantervaring prioriteit moet hebben. Daarnaast vindt **73%** serviceverbetering essentieel⁵.

Medewerkers die een veilige, naadloze en krachtige workspace hebben die overal beschikbaar is, zijn efficiënter en productiever. Tijdens onderbrekingen is het gemakkelijker om service te bieden en problemen bij het allereerste contact op te lossen wanneer snel capaciteit kan worden toegevoegd, zelfs wanneer medewerkers niet naar kantoor kunnen komen. Dit is mogelijk tijdens onderbrekingen op macroniveau, maar net zo goed wanneer medewerkers een persoonlijk probleem hebben dat de trip naar kantoor verhindert.

Deze aanpak biedt wederzijds voordeel voor organisaties en medewerkers. Allebei krijgen ze de flexibiliteit om zich aan te passen aan veranderende behoeften. Met een bredere groep van medewerkers die op afstand kunnen werken, kan het contactcenter het aantal medewerkers snel opschalen om pieken op te vangen zonder extra fysieke ruimte nodig te hebben. Medewerkers gaan op afstand aan de slag, binnen de tijden die ze zelf kiezen en die passen bij hun levensstijl. Dit creëert een win-winsituatie voor werkgever en werknemer, en de klant vaart er alleen maar wel bij.

Volgens Gallup is het waarschijnlijk dat betrokken werknemers de klantrelatie zullen verbeteren, met een omzetstijging van **20%** tot gevolg⁶.

Onderzoek van Citrix geeft aan dat **53%** van de Britse eindgebruikers vindt dat hun organisatie beter in staat zou moeten zijn om effectievere technologie aan te bieden, en van degenen die vinden dat de technologie die ze gebruiken 'slecht' is, zegt slechts **12%** dat ze productief zijn. Dit staat in schril contrast met de personen die het gevoel hebben dat ze toegang hebben tot 'goede' technologie, van wie **90%** aangeeft dat ze productief zijn op het werk⁷.

In een contactcenter zijn tijd en nauwkeurigheid essentieel. Gebruikers moeten snel toegang hebben tot de benodigde informatie. De frustratie (aan beide zijden van de lijn) kan snel oplopen als er te veel applicaties nodig zijn om tot een positief resultaat te komen.

De gemiddelde medewerker verandert ongeveer tien keer per uur van context (context-switching ofwel van de ene app naar de andere springen), wat de gemiddelde verwerkingstijd met een uur per dag kan verhogen, ofwel **32 dagen per jaar**⁸.

31% van de medewerkers zegt dat ze hun concentratie verliezen tijdens het schakelen tussen apps en dat hun aandacht voor de vraag of het probleem van de klant in gevaar komt. Met beter geïnformeerde medewerkers die efficiënt kunnen werken vanuit het contactcenter zelf en op afstand, kunnen belangrijke statistieken, waaronder de gemiddelde verwerkingstijd, de oplossing bij het eerste contact en de krimp, worden verbeterd.



Verloop vertragen

Medewerkers die meer betrokken zijn dankzij moderne technologie, en inzien dat dit waarde heeft voor hun werk, zullen minder geneigd zijn om te vertrekken.

Contactcenters worden niet echt beschouwd als werkplek waar carrière gemaakt kan worden. Het personeelsverloop is groot.

Het personeelsverloop van jaarlijks **26%** in contactcenters is aanzienlijk hoger dan het Britse gemiddelde van **15%**⁹.

Wanneer de rol van de medewerker verandert en ze meer te doen hebben dan alleen gesprekken beantwoorden, neemt de vraag naar meer bekwame krachten toe. Maar dit type medewerker is wellicht moeilijker te vinden dan de gewone contactcentermedewerker van vroeger.

63% van de contactcenters heeft de trainingsprogramma's uitgebreid om medewerkers op te leiden in complexere taken¹⁰, want het is essentieel dat aan de behoeften van dergelijke werknemers wordt voldaan.

Vroeger staken organisaties vele uren in de opleiding van mensen die binnen de kortste keren weer vertrokken vanwege het gebrek aan flexibiliteit. Nu maken flexibelere workspaces op basis van technologie het gemakkelijker om talent te vinden en is er minder tijd nodig voor het vervangen en inwerken van medewerkers.

52% van de contactcenters is van plan flexibele werkregelingen te implementeren om aan dergelijke eisen te voldoen¹¹ en, met de optie om buiten het contactcenter te werken, zullen mensen die vroeger niet fysiek in een contactcenter wilden of konden werken, in de toekomst wellicht wel openstaan voor deze nieuwe, flexibele werkomgeving.

Dit geldt met name voor herintreders en mensen die alleen beschikbaar zijn om te werken op specifieke of niet-traditionele werktijden, of voor generatie X, mensen die liever niet gebonden zijn aan een vaste werkplek.

Door contactcentermedewerkers een consistente ervaring te bieden op verschillende devices en een flexibel georganiseerde werkomgeving, kan een betere balans tussen werk en privé worden gevonden, gebaseerd op de volgende pijlers:



FLEXIBILITEIT

Werken vanaf elke locatie en elk device, zodat medewerkers de flexibiliteit hebben om hun werk af te stemmen op hun manier van leven, wat de loyaliteit versterkt.



EENVOUD

Single sign-on op elk device, om alle apps en data te bekijken en ermee te werken, zowel in de cloud als on-premise.



DUURZAAMHEID

Medewerkers zijn steeds meer op zoek naar werkgevers met dezelfde normen en waarden als zichzelf. Met groene IT kan de koolstofvoetafdruk worden verminderd, ter ondersteuning van bredere duurzaamheidsinitiatieven.



INTEGRATIE

Naadloze, vertrouwde en gebruiksvriendelijke tools waarmee medewerkers productiever kunnen zijn.

Al deze factoren leiden ertoe dat contactcenters voortaan in een veel grotere vijver kunnen vissen voor hun medewerkers. De diversiteit neemt toe wanneer mensen worden aangesproken die momenteel beperkt zijn door de fysieke locatie of werkuren, door een lichamelijke of geestelijke handicap, vanwege sociale mobiliteit of andere factoren.

Werken met deze nieuwe groepen medewerkers kan het verloop verminderen en de productiviteit en loyaliteit verhogen. Het kan ook helpen om de service die ze verlenen te verbeteren.

De mogelijkheid om klanten de service te bieden die ze nodig hebben en medewerkers flexibel en veilig aan de slag te houden stelt de organisatie in staat snel te reageren in crisissituaties.



Deze aanpak leidt tot de ontwikkeling van een modernere workspace die voorbereid is op de toekomst.

Deze technologie staat medewerkers niet alleen toe om op afstand te werken, maar ook om productief te zijn buiten de kantooromgeving, met toegang tot de tools en informatie die ze nodig hebben om de best mogelijke service te verlenen.

En voor de organisatie leidt dit tot betere kostenbeheersing, betere naleving van security, monitoring van de prestaties en handhaving van de vereiste controle.

Organisaties werken aan een nieuwe visie op het toekomstige werken en passen zich snel aan, waardoor dit het ideale moment is om het contactcenter opnieuw te bekijken.

Een omgeving die is gebouwd voor de toekomst maar nu al beschikbaar, houdt rekening met verschillende factoren. De klantervaring moet worden verbeterd of er is aanpassing nodig aan uitdagende omgevingen en toekomstige wereldwijde crisissituaties.

Contactcenters moeten ook nieuwe soorten medewerkers aantrekken en bestaande medewerkers vasthouden, hun kosten verlagen en duurzaamheidsdoelen behalen.

Het contactcenter van de toekomst, nu

Het contactcenter blijft een cruciaal onderdeel van veel organisaties, maar moet zich aanpassen aan de eisen van de moderne wereld.

Klanten en medewerkers krijgen andere behoeften, de technologische ontwikkelingen gaan door en een onderbreking valt nooit uit te sluiten. Wendbaarheid en flexibiliteit zijn de sleutels tot succes.

Citrix biedt contactcenters de vereiste flexibiliteit in de vorm van een digitale workspace die leidt tot betere resultaten.

De workspace ondersteunt het snel inwerken van medewerkers, nieuwe manieren van werken en betere service. Hierdoor wordt de hoeveelheid steeds terugkerende taken verminderd en komen er meer uren vrij, en medewerkers voelen zich meer betrokken en worden productiever. Niet alleen in crisissituaties maar ook tijdens de normale bedrijfsvoering behoudt de IT-afdeling volledige controle en zichtbaarheid, terwijl er meer tijd vrijkomt om te besteden aan innovatie en bedrijfskritische activiteiten.

Deze flexibiliteit lost tal van directe problemen op, verbetert de duurzaamheid en legt de basis voor de toekomst.

Het contactcenter van de toekomst versnelt de digitale transformatie en bereidt zich alvast voor op de volgende grote onderbreking. Dit maakt het mogelijk om sneller te reageren en klanten te blijven helpen zonder veel commotie.

Naarmate de transformatie zich ontwikkelt, kan deze flexibiliteit binnen het contactcenter worden uitgebreid naar andere gebieden van de organisatie. Dit creëert een veilige manier om snel veel (of alle) medewerkers vanuit huis te laten werken en doorslaggevend concurrentievoordeel te behalen ten opzichte van minder goed voorbereide organisaties.

De wereld is aan het veranderen en moderne, klantgerichte contactcenters moeten mee om succesvol te kunnen zijn in een moderne, op de klantgerichte wereld.

Kom nu in actie en begin in eigen tempo aan uw transformatie. Bereid u voor op de toekomst en verbeter tegelijkertijd meteen de ervaring voor uw medewerkers en klanten.

Waarom Citrix?

Als het gaat om het betrekken en motiveren van medewerkers, het creëren van een slimmere werkcultuur waarin iedereen even capabel is, biedt Citrix Workspace een volledig op de gebruiker gerichte ervaring.

In een wereld waarin technologie snel vooruitgaat, stelt Citrix Workspace u in staat om medewerkers op elk device een aantrekkelijke workspace-ervaring en remote access te bieden. Tegelijkertijd verhoogt u zo de productiviteit en vermindert u het woon-werkverkeer. Met veilige toegang tot informatie kunnen uw medewerkers veilig werken vanaf elk device en elke locatie, terwijl u al uw gevoelige data beter beschermt.

Overtref de verwachtingen en versterk de security met Citrix workspaces in de cloud.



**Citrix – het nieuwe werken is
het werken zoals jij dat wilt**

UKContactCentreEnquiries@Citrix.nl



Sales

UKContactCentreEnquiries@Citrix.nl

Citrix Systems UK Limited | Chalfont Park | Chalfont St Peter | Gerrards Cross | Buckinghamshire | SL9 0BG

©2021 Citrix Systems, Inc. Alle rechten voorbehouden. Citrix, het Citrix logo en overige merken die in dit document worden gebruikt, zijn eigendom van Citrix Systems, Inc. en/of een of meer van zijn dochterondernemingen, en kunnen geregistreerd zijn bij het Patent and Trademark Office van de Verenigde Staten en in andere landen. Alle andere merken zijn eigendom van hun respectieve eigenaren.

1. Markets Insider 2. Contact Babel 3. McKinsey 4. Microsoft 5. Deloitte 6. Gallup 7. Citrix - 'Plannen voor en investeren in productiviteit in het Verenigd Koninkrijk' 8. Ring Central 9. Corporate Central US 10. Deloitte 11. Deloitte