

# Expert Class **Contact Center** Management

CCOM & CCMA, Inge

Vissers

Opening session ECCCM XI



# Quiz

1	Wat is een operating model?
2	Wat is process maturity?
3	Hebben organisaties ook een maturiteitsniveau?
4	Hoe kan je de maturiteit van organisaties meten?
5	Wat is het maturiteitsniveau van jouw organisatie?
6	Hoe kan je de maturiteit van een organisatie verhogen?
7	Is de maturiteit van een organisatie belangrijk? Waarom wel of niet?

# Quiz

1

Wat is een operating model?

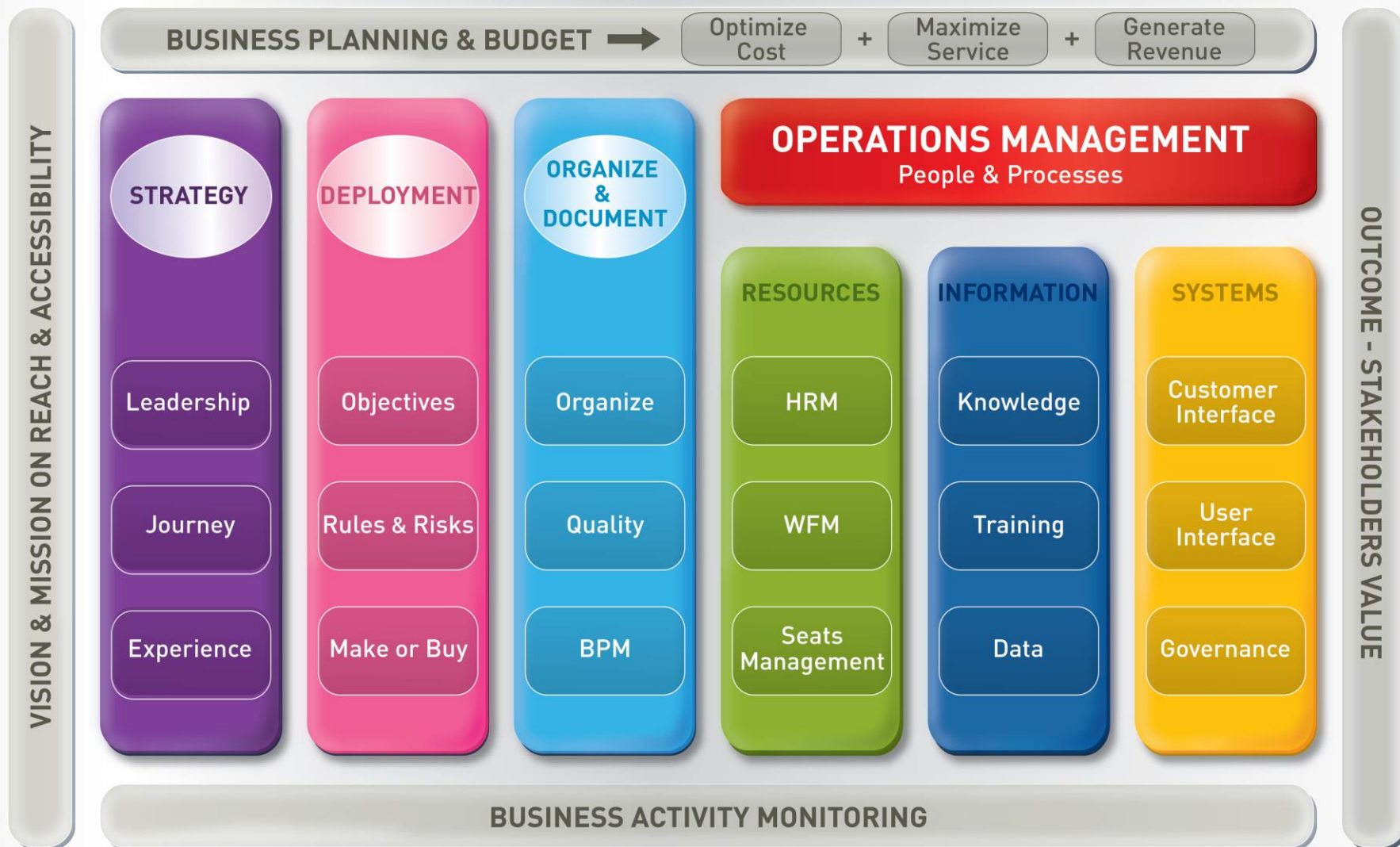
Het *Target* Operating Model is de optimale bedrijfsarchitectuur voor een succesvolle realisatie van de (contactcenter) strategie



# CONTACT CENTER OPERATING MODEL<sup>®</sup>

To get the most value out of your contact center

# 3.0







# Quiz

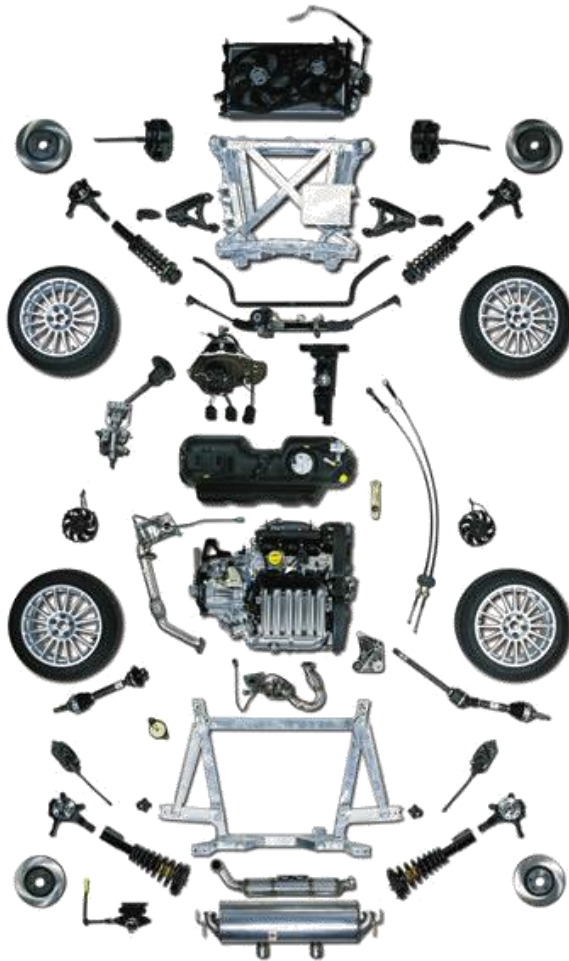
2

**Wat is process maturity?**

Het **Capability Maturity Model** is een model dat aangeeft op welk niveau de processen van een organisatie zitten.





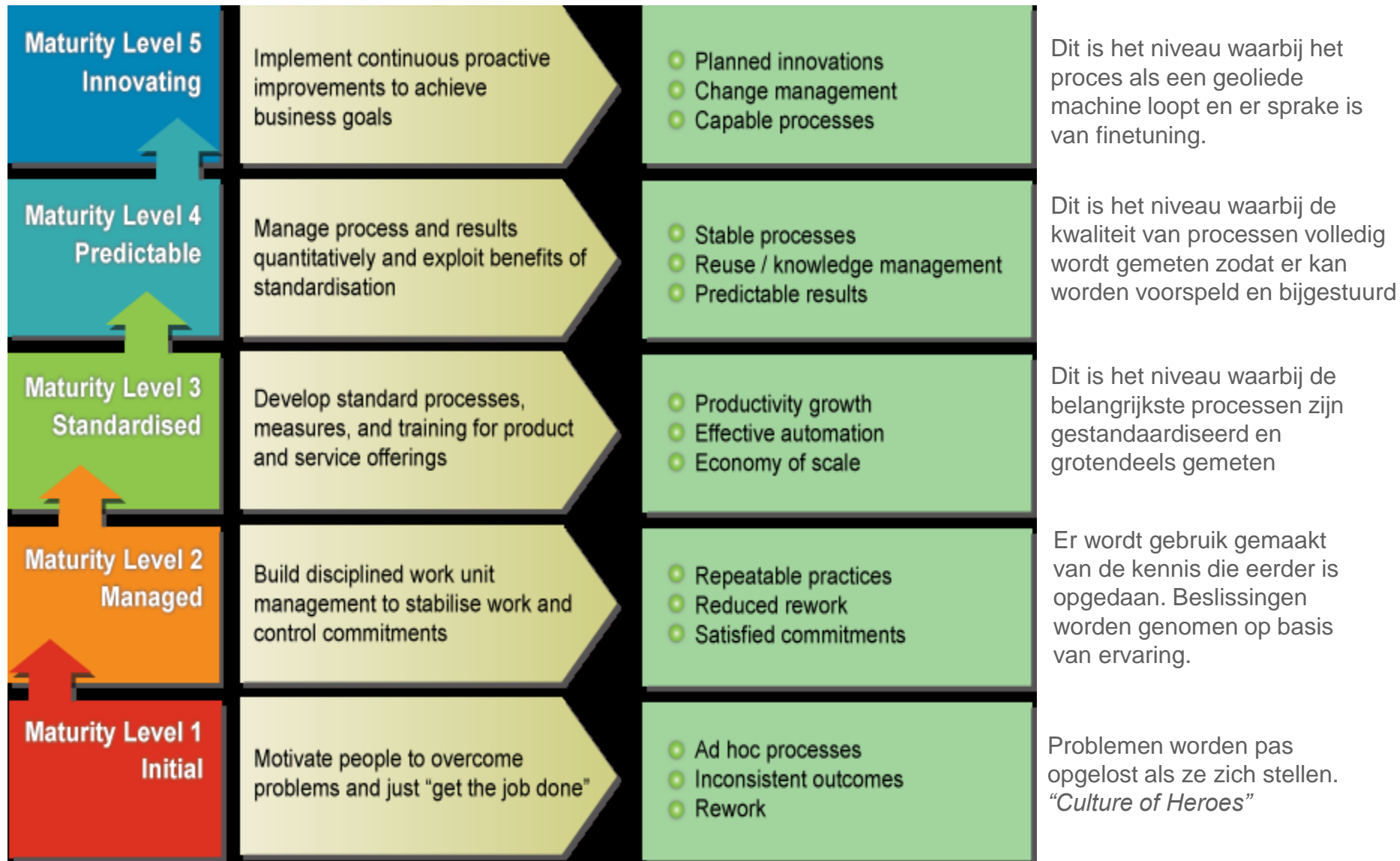




# Contact Center Maturity Assessment Levels



# Een andere weergave

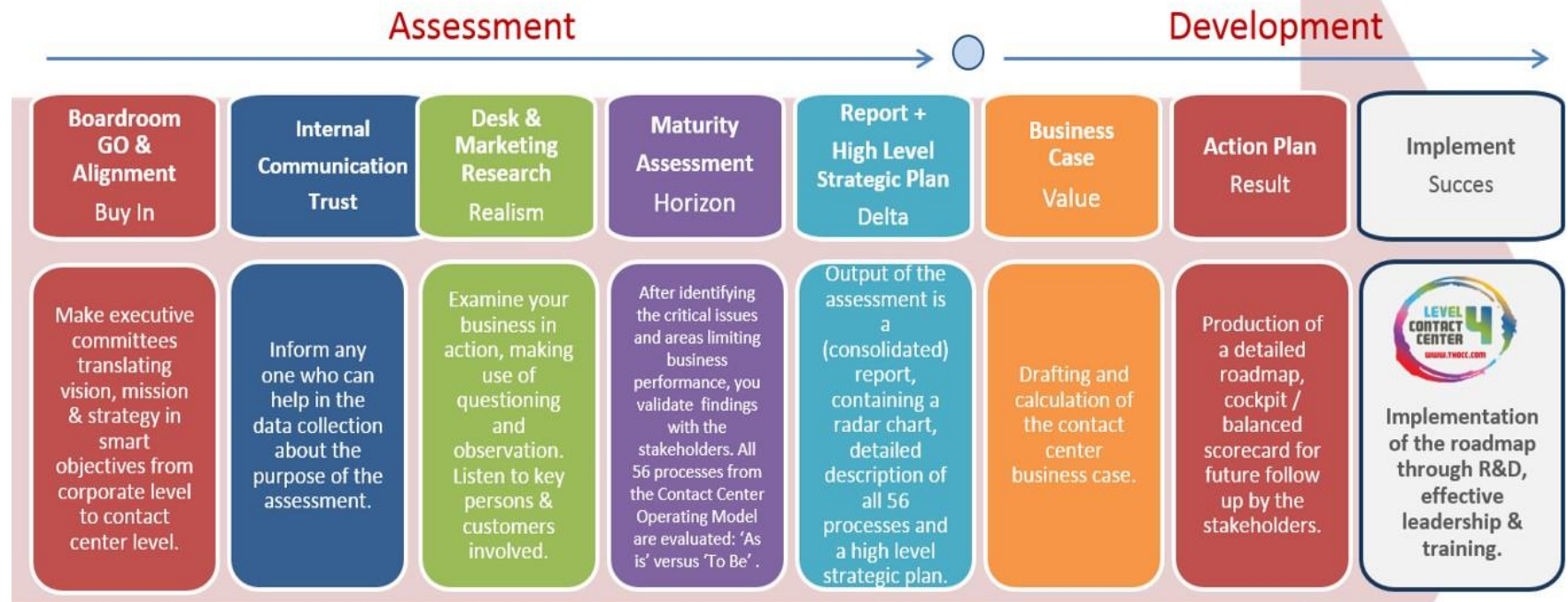


# Quiz



3	Hebben organisaties ook een maturiteitsniveau?
4	Hoe kan je de maturiteit van organisaties meten?
5	Wat is het maturiteitsniveau van jouw organisatie en waarom?

# Contact Center Maturity Assessment & Development





# CONTACT CENTER OPERATING MODEL<sup>®</sup>

To get the most value out of your contact center



www.thocc.com

# Hoe worden externe contactcenter partners aangestuurd?

\*Secondary

1. Identification	NOT OK
2. Corporate Identity	1/3
3. Business Administration	1/5
4. Vision, Mission and Strategy	0/6
5. Set-up (Deployment)	3/6
6. Operations: Value Delivery	2/7
7. Operations: Primary Processes	1/6
<b>8. Operations: Secondary Processes</b>	<b>2/20</b>
<b>Resources</b>	
Human Resources	1/3
Workforce Management	0/4
Site Management	0/2
<b>Information</b>	
Knowledge Management	0/2
Training	1/1
CRM	0/3
<b>Systems</b>	
Customer Interface	0/1
User Interface	0/1
Support Systems	0/3
9. Organization and	1/2

Kies een antwoord



Men is zich ervan bewust dat een gedegen, permanente aansturing van de externe partner onontbeerlijk is. Echter momenteel gebeurt deze aansturing nog eerder ad hoc, zonder duidelijke owner.



De samenwerking met de externe partner is gedocumenteerd (activiteiten, opleiding, procedures, etc.), inclusief een matrix met wederzijdse rollen en verantwoordelijkheden.



De contractuele afspraken zijn vertaald naar de dagelijkse opvolging en rapportering. Er is voldoende inzicht in de geleverde prestaties, zowel kwantitatief als kwalitatief. Facturen worden gecontroleerd, en penaltiteiten en bonussen worden effectief toegepast.



Bij beide partijen is een SPOC aangesteld verantwoordelijk voor het day-to-day management van de samenwerking op vlak van informatiedoorstroming, kwaliteitscontrole, rapportering, escalaties e.d. De SPOC's langs beide kanten hebben voldoende impact op de eigen organisaties om de doelen te kunnen realiseren. Er is sprake van een gezamenlijke leercurve.



Er wordt actief gewerkt aan een partnership tussen beide partijen. De outsource partner heeft voldoende inzicht in de strategie en wordt actief betrokken bij het formuleren en realiseren van doelstellingen. Er is regelmatig contact tussen beide partijen zowel op operationeel, tactisch als strategisch niveau (betrokkenheid senior management). Effectiviteit en efficiëntie wordt gemaximaliseerd door het integreren van werkingsprocedures en -systemen.

Save/Continue

Urgency to close the gap: Action!



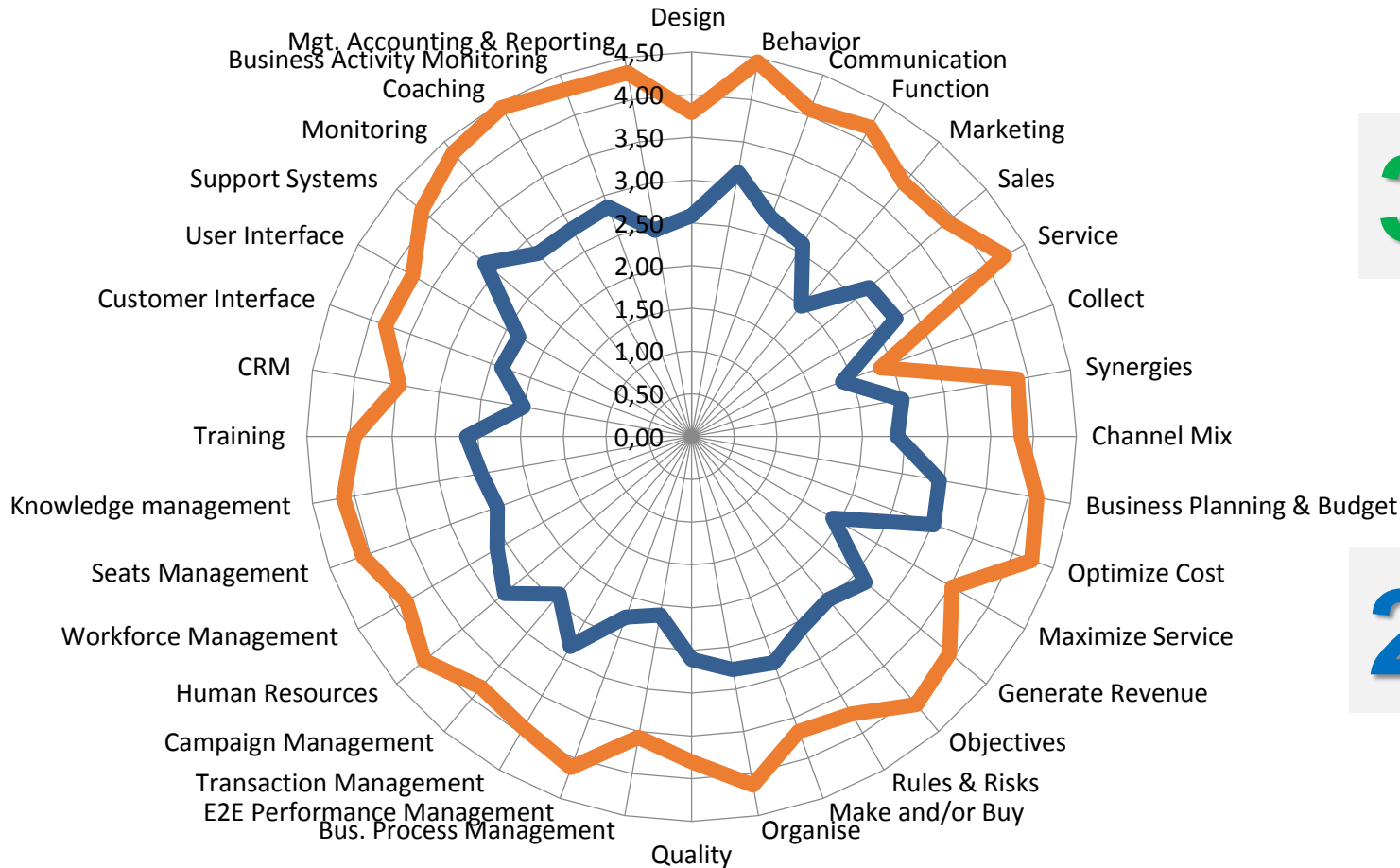
☐ Deze vraag is niet van toepassing.

**Optimizers (optioneel)**

Hier komen de acties die leiden van A naar Beter



# Market average CC maturity 2005 - 2015



3,9



+54%

2,6





Federale  
Overheidsdienst  
FINANCIEN



Belgacom ICT



ideal systems



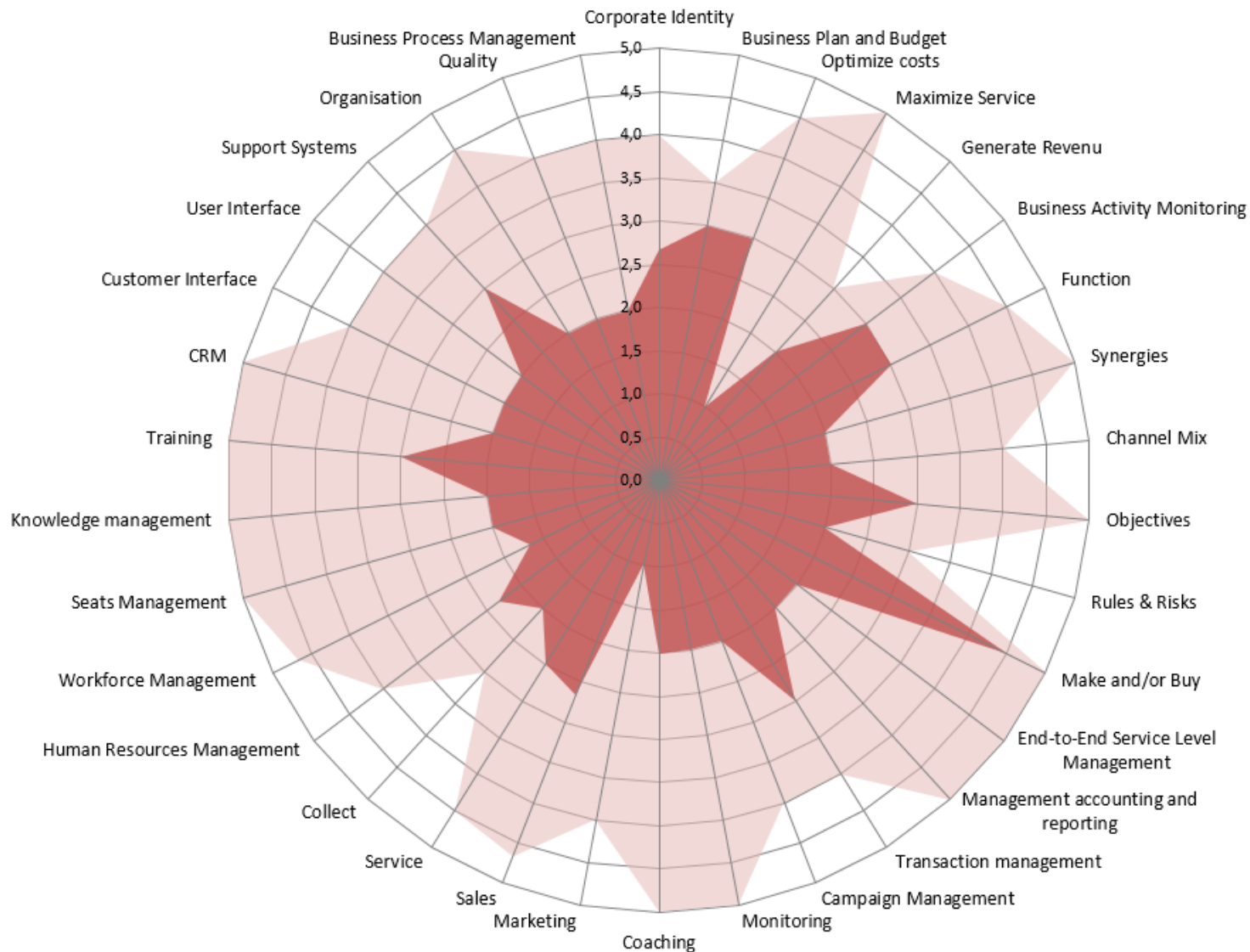
# Quiz

6	Hoe kan je de maturiteit van een organisatie verhogen?



**CLOSE THE GAP!**

# Outcome CC maturity assessment



**As is : 2,30**

**To be : 4,35**



# Strengths & Weaknesses

## STRENGTHS

- ❖ **Business Planning & Budget**
  - ◆ Business Plan in line with company objectives
  - ◆ Monthly review
- ❖ **Outsourcing**
  - ◆ Extensive outsourcing
  - ◆ Good partner collaboration
- ❖ **Company X Systems**
  - ◆ State of the art systems @ Company X
  - ◆ 99,9% availability with 24/7 monitoring
  - ◆ Optimal release management in place
- ❖ **CC Position**
  - ◆ CC role well known in whole company
  - ◆ CC & Sales manager reports directly to CEO

## WEAKNESSES

- ❖ **E2E service management & process improvement**
  - ◆ Limited view on contact reasons
  - ◆ Adhoc reporting on contact reasons, no dashboard
  - ◆ Insufficient analysis of contact reasons
- ❖ **Planning & traffic management**
  - ◆ Interval forecast not available
  - ◆ Planning not in function of forecasted traffic
  - ◆ Poor daily traffic management
- ❖ **Business Monitoring**
  - ◆ No dashboards in place for ongoing business monitoring
  - ◆ Lack in clear operational objectives
  - ◆ Poor central ongoing traffic & partner management
- ❖ **Knowledge**
  - ◆ No central and structured knowledge storage
  - ◆ Limited capturing/checking of customer data
- ❖ **Synergy**
  - ◆ No shared support/platform to CC & Sales agents
  - ◆ Limited shared vendor management

# Top priorities

## E2E process optimization

- Optimize root cause detection
- Root cause analysis & action
- Ongoing monitoring

*Shorten customer journey & limit calls  
Optimize operations effectiveness*

## Forecasting & Planning

- Interval forecasting
- Interval planning to outsourcers
- Ongoing central traffic mgmt

*Improved customer experience  
Optimal usage of resources*

## Business Monitoring

## Roles & objectives

- Future proof organization
- Well defined roles
- Clear cascaded objectives

*Optimal use of internal resources with clear  
focus on right objectives*

- Information capturing
- Consistent activity reporting
- Online easy-to-use dashboards

*Improve customer experience by  
an effective operations*

## Outsourcer system performance

- Monitor connectivity & implement improvement

*Improved customer experience  
Shorten Average Handle Time*

# Priorities position in Strategic Plan

CURRENT STATE

BUSINESS DRIVERS FOR CHANGE

FUTURE STATE

Become a supplier with engaged employees where  
value generation & service optimization are the heart of the business

- Customer Satisfaction
- NPS
- Churn xxx & yyy
- Cost to Serve

- A. E2E processes improvement
  -
- B. Planning improvement
  -
- C. Clear roles & objectives
  -
- D. Business monitoring
  -
- E. Speed of Systems

Improvement of:

- Customer Satisfaction
- NPS
- Churn xxx & yyy
- Cost to Serve

# Next phase

## Knowledge

- Central capturing
- Coherent distribution
- Customer FAQ

*Shorten customer journey & limit calls  
Optimize operations effectiveness*

## Synergy

- Share resources
- Coherent vendor management

*Optimal usage of resources*

## Optimization

## CRM

- One system for agent
- Capture customer data
- Improved marketing

*Improve customer experience by  
an effective operations*

## Training & coaching

- E-learning
- Improved QM-processes
- Employee feedback

*Optimal use of internal resources*

## Complaints handling

- Fast process including customer feedback

*Improved customer experience*



# Action Plan

	Priority	Effort	Owner
<b>E2E process optimization</b>			
Definition of call reasons and ongoing root-cause analysis	High	*	CC Mgr / THoCC
Optimal contact reasons logging and definition during new switch implementation	Medium	**	IT Mgr / THoCC
Determine main processes to improve	High	*	CC Mgr / THoCC
2e line to document timers per ticket (process)	High	**	BO TL's / THoCC
Quality Team to review timers to integrate in trainings/updates	High	*	Quality Team
Question Multi-skilling of agents?	Low	*	CC Mgr / Quality Team
Train agents	High	**	Quality Team
2e line to focus on deadlines	High	**	BO TL's / THoCC
Start outsourcing of 2e line functions	Low	**	CC Mgr / THoCC
Ensure proper reporting/dashboard is available	Medium	**	Reporting Mgr
<b>Forecasting &amp; Planning</b>			
Define WFM-manager	High	*	CC Mgr
Ensure proper training for interval forecasting	High	*	THoCC
Prepare outsourcers to plan per interval	High	**	CC Mgr / THoCC
Prepare first interval forecast per skill	High	**	WFM Mgr / THoCC
Agree on targets for interval planning with outsourcers	Medium	**	CC Mgr / THoCC
Agree on cockpit roles for optimal intraday management	Medium	*	CC Mgr
Define KPI's for cockpit and outsourcers	Medium	*	CC Mgr / THoCC
Ensure proper reporting/dashboard is available	Medium	**	WFM Mgr / Rep Mgr
<b>Roles &amp; objectives</b>			
Review organisation in line with actual and future needs	High	*	CC Mgr / THoCC
Define supporting functions	High	*	CC Mgr / THoCC
Define Back Office organisation & 2e line, outsourcing?	High	*	CC Mgr / THoCC
Get CEO agreement on re-designed organisation	High	**	CC Mgr / THoCC
Align people with new organisation	High	***	CC Mgr / THoCC
Provide clear roles	High	*	CC Mgr / THoCC
Translate Scarlet objectives into SMART CC objectives per role	High	**	CC Mgr / THoCC
Ensure measurements of objectives are possible, re-align where needed	High	**	Reporting Mgr / THoCC
Distribute objectives to people	High	**	CC Mgr
<b>Dashboards</b>			
Determine teams needing ongoing business monitoring	High	*	CC Mgr / THoCC
Define main KPI's & targets	High	**	CC Mgr / THoCC
Design dashboards and handover to IT	High	***	Reporting Mgr / THoCC
Build dashboards by IT	High	**	IT Mgr
<b>Outsourcer system performance</b>			
Agree installation of monitoring probe with outsourcers	Medium	*	CC Mgr
Monitor situation at all sites	Medium	**	IT Mgr
Analyse performance & define improvement area's	Medium	**	IT Mgr
Propose improvements to outsourcers	Medium	*	IT Mgr



# Quiz

7	Is de maturiteit van een organisatie belangrijk? Waarom wel of niet?
---	--

Maturiteit is niet het doel, maar een middel => een 'niveau' van organisatie van processen wat een bedrijf toelaat haar doelen te bereiken.



# CONTACT CENTER OPERATING MODEL

To get the most value out of your contact center

0

BUSINESS PLANNING & BUDGET →

Optimize  
Cost

+

Maximize  
Service

+

Generate  
Revenue

VISION & MISSION ON REACH & ACCESSIBILITY

STRATEGY

Leadership

Journey

Experience

DEPLOYMENT

Objectives

Rules & Risks

Make or Buy

ORGANIZE  
&  
DOCUMENT

Organize

Quality

BPM

OPERATIONS MANAGEMENT  
People & Processes

RESOURCES

HRM

WFM

Seats  
Management

INFORMATION

Knowledge

Training

Data

SYSTEMS

Customer  
Interface

User  
Interface

Governance

OUTCOME - STAKEHOLDERS VALUE

BUSINESS ACTIVITY MONITORING

# Contact Center = Value Center

