

FORDELE VED KUNDEKONTAKTCENTRE – SOM VED ØVRIG SHARED SERVICE – MEN KRÆVER STÆRK PERSONALELEDELSE

Fordele ved kundekontaktcentre

Kundekontaktcentres udbredelse er vokset

- Fra at levere basis kundesupport og -service til at agere ekspertcenter på visse specialiserede opgaver af en vis volumen

Kundekontaktcentre kan sikre bedre kvalitet og mere ensartethed i kundeservice

Omkostningsfordele drives af stordrift (ledelse), kapacitetsudnyttelse, specialisering

De fleste omkostningsfordele høstes ved en størrelse på 200–400 årsværk

- Ofte "minimum efficient scale" til at sikre omkostningsfordele og undgå kompleksitet

Personaleledelse afgørende for succes

God personaleledelse er nødvendig for at realisere fordele

- Fastholdelse og udvikling af ledere – gør det attraktivt at være leder i kontaktcenter (incitamerter, karrieremuligheder)
- Konstant træning af operatørerne
- Bevar et højt motivationsniveau ved brug af forskellige værktøjer – samt ved at differentiere opgaver (telefon, mail, personlige besøg)
- Tilbyd karrieremuligheder for operatører
- Design et balanceret incitaments system

Fleksibilitet også vigtigt for at realisere fordele

- Et passende antal ansatte muliggør et højt kundeserviceniveau
- Fleksibel bemanning nødvendig for at følge en ofte svingede efterspørgsel