



# SmartCenter official partner van AgentBalance

Maurice Jacobs  
Algemeen Directeur SmartCenter

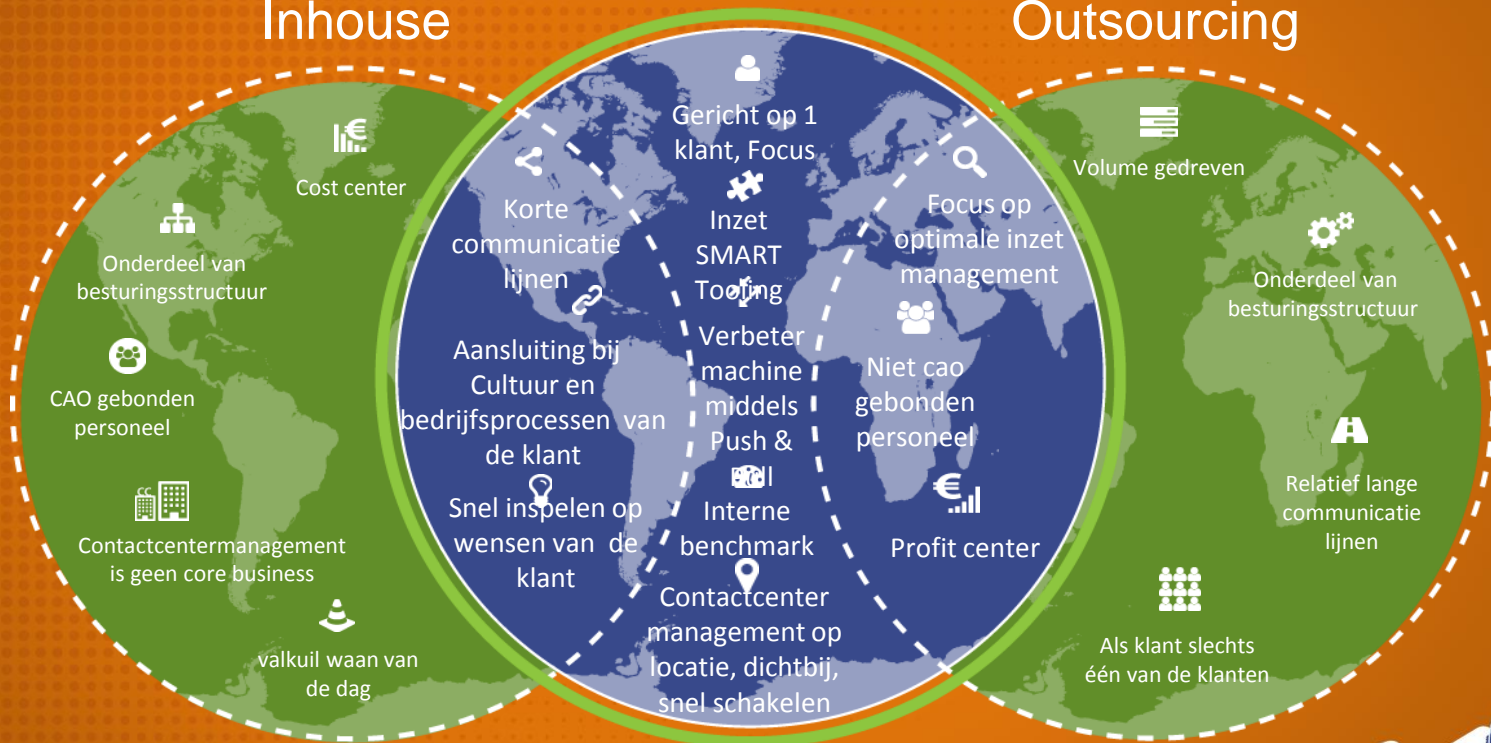


maakt werk van klantcontact



## Inhouse

## Outsourcing

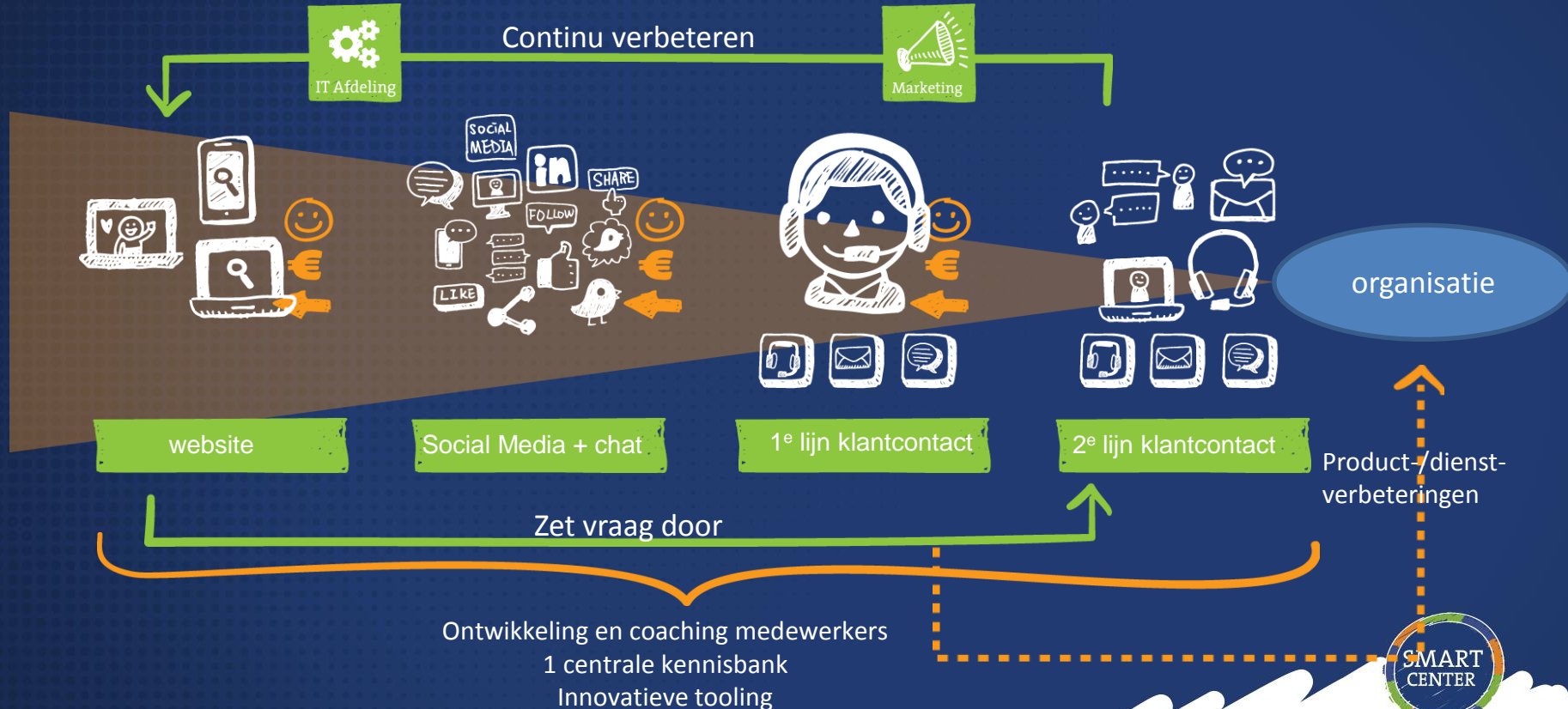


# SmartCenter

Onze specialiteit is organisaties te helpen hun klantinteractie meetbaar te verbeteren



# Verlagen kosten, verhogen klantwaarde en creëren van ambassadeurs





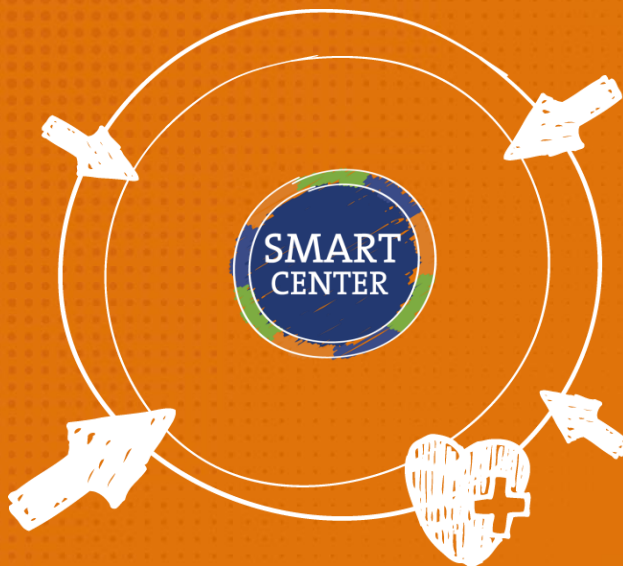
- ✓ Gekwalificeerd flexteam met professionele teamleiding op eigen locatie



- ✓ Intensieve en moderne manier van opleiden en begeleiden



- ✓ Ondersteuning van innovatieve technologie op maat



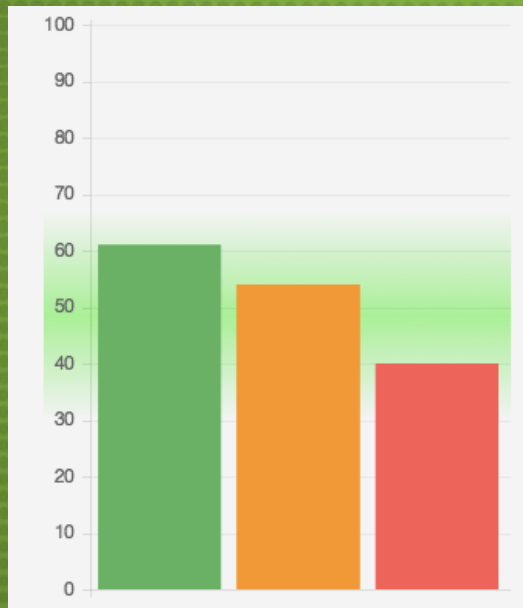
- ✓ Gezamenlijk resultaat en heldere rapportages







# Wat is AgentBalance?



Een analytische suite die contact center managers voorziet van een unieke set van psychometrische gegevens van hun medewerkers.



# AgentBalance – begrijp je medewerkers

Zijn klantadviseurs uitgerust of zitten ze tegen burn out?

Hoe voelen klantadviseurs zich bij hetgeen ze doen?

Is een klantadviseur voornemens om werk te verlaten?

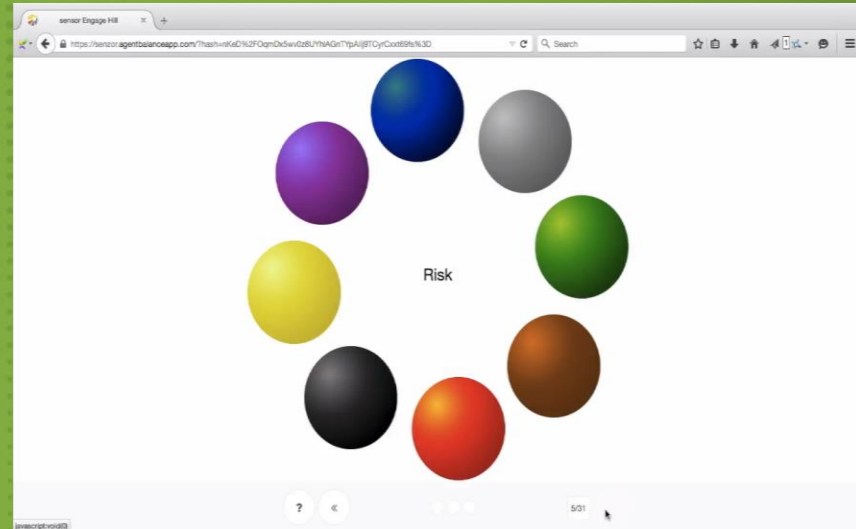




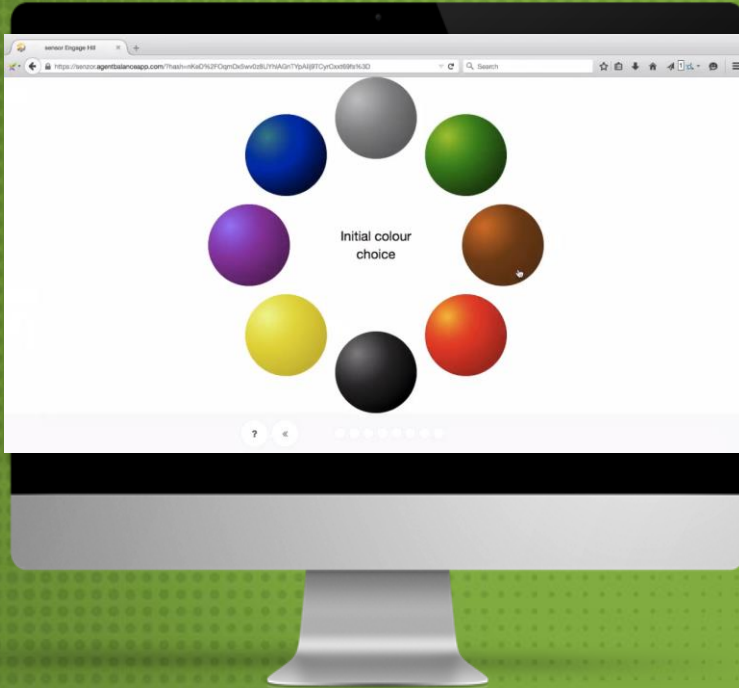
# Achtergrond methodiek



- Gebaseerd op CWAT (Color-Word Association Test)
- 25 jaar research en maatwerk
- Meer dan 700.000 verzamelde test resultaten



# Meer over de methodiek



- Input is gecorreleerd met de eerste nulmeting
- De geklikte kleuren, de volgorde en de timing van elke klik wordt in het juiste perspectief geplaatst
- Medewerkers geboortjaar en geslacht van belang



# AgentBalance overview heatmap

Application Version: 1.3

AGENTBALANCE SUPPORT ADMIN ?

WEEK 45

OVERVIEW ANALYTICS SCHEDULE

OVERVIEW ALL TEAM MEMBERS LAST 4 TESTS

Name	E1	E2	E3	E4	F1	F2	F3	F4	A1	A2	A3	A4	Energy level	Job fulfillment	Attrition index	Description	Actions
	28	35	28	17	2	3	2	2	53	59	53	63	28	2	56	Low on Energy, extremely low Job Fulfillment, balanced attitude to leaving.	
	16	4	5	76	9	25	35	18	52	80	53	38	10.5	21.5	52.5	Exhausted, low Job Fulfillment, balanced attitude to leaving.	
	33	30	20		22	7	9		59	46	62		30	9	59	Low on Energy, extremely low Job Fulfillment, balanced attitude to leaving.	
	48	46	37	46	48	16	41	28	51	62	67	58	46	34.5	60	Balanced Energy, low Job Fulfillment, balanced attitude to leaving.	
Ayub Faisal	1	47	25	28	17	20	10	24	87	66	82	71	26.5	18.5	76.5	Low on Energy, extremely low Job Fulfillment, increased risk of leaving.	
	73	66	48	48	57	57	39	34	36	44	58	59	57	48	51	Balanced Energy, balanced Job Fulfillment, balanced attitude to leaving.	
	30	16	55	37	4	7	4	4	46	56	43	46	33.5	4	46	Low on Energy, extremely low Job Fulfillment, balanced attitude to leaving.	
	74	73	62	65	24	23	26	27	53	55	58	54	69	25	54.5	Abundance of Energy, low Job Fulfillment, balanced attitude to leaving.	
	5	1	10	24	19	7	26	19	60	84	58	87	7.5	19	72	Exhausted, extremely low Job Fulfillment, increased risk of leaving.	
	29	10	57	15	4	76	12	3	52	49	42	64	22	8	50.5	Low on Energy, extremely low Job Fulfillment, balanced attitude to leaving.	

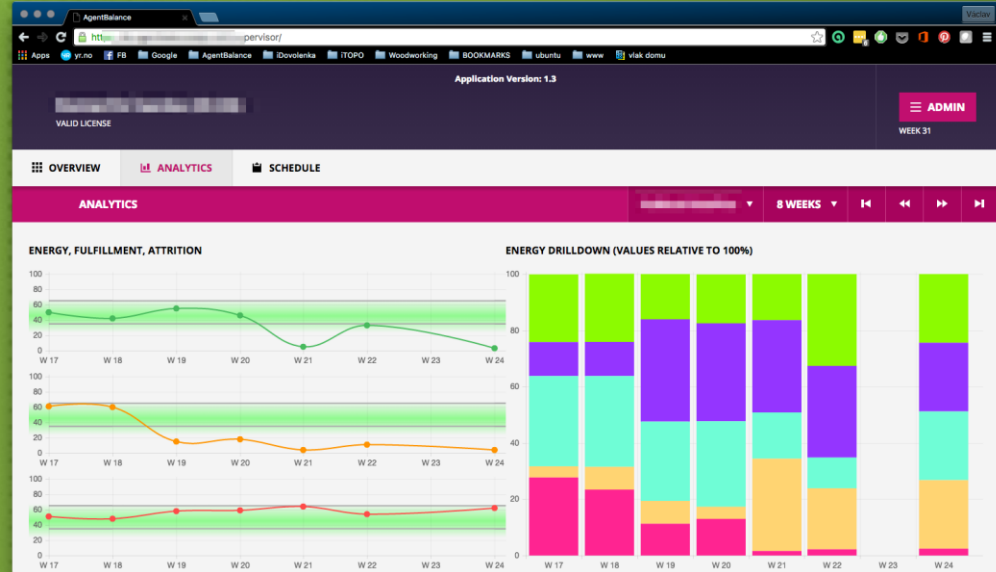
Records per page: 100



# Voorbeeld contact center data - rapportage



- Bij wijziging job medewerker
- Introductie van nieuw product/dienst
- Organisatiewijzigingen





# Wat te doen met de data?

- Coachen, trainen, motiveren medewerkers
- Optimaliseer teams, specialisaties en verschuivingen
- Integreren met andere data
- Verbeteren van het wervingsproces



# Referenties AgentBalance



# Van ambitie tot waarmaken



Onze specialiteit is het meetbaar  
verbeteren van klantinteractie



maakt werk van klantcontact