



Van goed  
naar geweldig.

**Workforce Management Opleidingen**

**han!son**  
interim management



**BASISOPLEIDING WORKFORCE MANAGEMENT**

**BASISOPLEIDING VOOR  
WFM SPECIALISTEN**

**WFM VOOR  
CONTACT CENTER MANAGERS**

**WFM VOOR  
TEAMLEIDERS**

**SPECIALISATIE MODULES WFM**

**FORECASTING &  
KLANTGEDRAG**

**PLANNING &  
SCHEDULING**

**TRAFFIC  
MANAGEMENT**

**ADVANCED MODULES WFM**

**COMPLEXE FORECASTING & ROUTE-  
RING PROCESSEN IN MULTISKILLED  
EN MULTICHANNEL OMGEVINGEN**

**COMPLEXE PLANNINGSVRAAG-  
STUKKEN & SCENARIOPLANNING**

# Workforce Management Opleidingen

**De workforce managementprofessional (WFM) van han!son weet als geen ander dat het toepassen van management-informatie in balans moet zijn met het managen van mensen. Daarbij is hij in staat resultaten te boeken binnen de hectiek en complexiteit van de dagelijkse operatie. In het hier en nu én structureel in de toekomst.**

Han!son biedt de mogelijkheid om medewerkers en managers te coachen en op te leiden in het vak workforce management. Opleiding en coaching zijn bij ons een combinatie van praktijk en theorie en kan in modules worden gevolgd. Daarnaast is er aandacht voor de ontwikkeling van de persoonlijke vaardigheden die nodig zijn binnen de verschillende functies en rollen in dit vakgebied.

## De basis van WFM

Workforce management gaat over het aan laten sluiten van het aantal medewerkers - met de juiste kennis en vaardigheden - bij het aanbod aan klantcontacten. Of dat contact nu via telefoon, mail, brief of internet verloopt. In dit proces speelt managementinformatie en -analyse een belangrijke rol. De kennis die hieruit voortvloeit, geeft managers immers het stuur in handen om hun doelstellingen te realiseren.

De workforce managementinformatie is van belang voor de financiële budgetten. Met behulp van forecasting en planning kan de inzet van interne en externe medewerkers worden bepaald en berekend. Verbeteringen kunnen direct inzichtelijk worden gemaakt, de vastgestelde KPI's kunnen worden getoetst en de impact kan direct worden berekend. Door inzet van Traffic Management kan vervolgens de dagelijkse werkstroom worden aangestuurd, zodat KPI's kunnen worden behaald.

Het delen van kennis is onontbeerlijk voor het inrichten en verbeteren van het WFM proces en de advisering van het lijnmanagement. Dit vraagt niet alleen om inhoudelijke kennis, maar ook om een grote mate van overtuigingskracht.

Onze vernieuwde versie van de WFM opleiding biedt meer keuzemogelijkheden en daarmee meer mogelijkheden voor verdieping en/of specialisatie.

U kunt kiezen uit de volgende modules:

### Basisopleiding WFM

- ✓ Basisopleiding voor WFM Specialisten
- ✓ WFM voor contact center managers
- ✓ WFM voor teamleiders

### Specialisatie modules WFM

- ✓ Forecasting & Klantgedrag
- ✓ Planning & Scheduling
- ✓ Traffic Management

### Advanced modules WFM

- ✓ Complexe forecasting & routing
- ✓ Complexe planningsvraagstukken

De eerste vier modules omvatten alle basisfacetten van workforce management.

Voor ervaren specialisten binnen complexe omgevingen introduceren we twee nieuwe modules:

Forecasting & Routing in multiskilled/multichannel omgevingen en Complexe Planningsvraagstukken & Scenario-planning.

Tevens bieden wij opleidingen voor contact center managers en teamleiders. Binnen deze opleiding wordt workforce management toegelicht en gaan we in op de praktische toepassingen binnen de dagelijkse praktijk. Ook is er aandacht voor de financiële impact van WFM.

Interesse in één van deze opleidingen?

Kijk op pagina 14 voor meer informatie.

# Basisopleiding voor WFM Specialisten

ROUTERING

FORECASTING

PLANNING

SCHEDULING

TRAFFIC  
MANAGEMENT

**Binnen de basisopleiding WFM besteden we aandacht aan de waardeketen van het workforce managementproces. Hierbij wordt het evenwicht tussen operational excellence (kwaliteit & kwantiteit) en financiën benadrukt evenals de toegevoegde waarde van iedere WFM processtap.**

Belangrijkste thema binnen de opleiding is het verschaffen van inzicht in het verband tussen forecasting, staffing, planning, roostering, dagmanagement, rapportages en managementinformatie. Vanuit historische ontwikkelingen (Poisson – Erlang – Dantzig) wordt de basis gelegd voor het begrip van afwijkingen in voorspellingen. Plus de invloeden hiervan op de operatie van het klantcontactcentrum (KCC). Prof. Dr. Ger Koole legt - vanuit wetenschappelijk oogpunt - de grondslag voor een rondreis binnen de praktische toepassing van statistiek voor WFM professionals.

## Praktijk

Naast het theoretische kader besteedt de cursist ruim voldoende tijd aan praktische oefening in het toepassen van Erlang in Excel. Men ervaart zo zelf hoe de theorie toe te passen. Deze vingeroefeningen verankeren niet alleen kennis en vaardigheden, maar geven de cursist ook de gelegenheid verbanden te leggen met de dagelijkse praktijk.

## Doel

Kennis en kunde vergroten van de verschillende WFM processen en de plaats en rollen van WFM in uw organisatie.

## Doelgroep

Voor beginnende planners, forecasters en trafficers die inzicht willen krijgen in de basis van het WFM proces. De module dient tevens als opstap naar de specialistische modules.

## Investing

De opleiding duurt 2 dagen, 1 dag per week.

## Waar komt de cursist mee terug?

- ✓ Inzicht in betekenis van verschillende WFM vakgebieden
- ✓ Samenhang tussen deze vakgebieden in theorie en praktijk
- ✓ Rekenen met statistische modellen voor forecasting en staffing en toepasbaarheid binnen roostering
- ✓ De communicatielijnen tussen de WFM proces stappen als ook daarbuiten
- ✓ Bewustwording van de financiële impact

## Programma

**Dag 1** In de opleiding wordt de deelnemers een kader geboden waarbinnen WFM processen zich afspelen. Naast inzicht in de verschillende WFM processen die we onderscheiden, wordt duidelijk welke toegevoegde waarde elk van deze processen heeft binnen de WFM waardeketen.

**Dag 2** Tijdens deze opleidingsdag wordt ingegaan op Erlang en Poisson. Erlang is een maat voor bezetting, terwijl Poisson de theorie van voorspelling en afwijking verduidelijkt. In de opleiding krijgt de deelnemer inzicht in de achtergrond van beide en de werking hiervan in de praktijk. Tijdens opdrachten gaan de deelnemers zelf aan de slag met Erlang en ontstaat het benodigde inzicht om Erlang praktisch te kunnen gebruiken. Er wordt ook geoefend met Erlang in MS Excel.

# WFM voor Contact Center Managers

FORECASTING  
BUDGET  
EN STRATEGIE

PLANNING  
SCHEDULING  
EN SOURCING

TRAFFIC  
MANAGEMENT

REPORTING  
EN ANALYSE

**In deze module gaan we vanuit het oogpunt van de contact center manager in op de aspecten binnen het WFM proces. Hierbij worden de effecten van skill aanpassingen, IVR menuwijzigingen, verhouding eigen personeel/ uitzendkrachten, outsourcing en doorstroomadviezen met WFM bril bekeken, toegelicht en van harde feiten voorzien.**

De intentie is om aan de hand van (K)PI's (met COPC als eerste referentiekader) de besturing van een contact center te concretiseren en de effecten middels oefenvoorbeelden en rekenopdrachten meer inzichtelijk te krijgen. Met als uiteindelijk doel de inzet van het WFM proces als middel tot optimalisatie en verandermanagement, zodat de klant een optimale ervaring binnen het contactcenter blijft ervaren, ook op lange termijn. Daarnaast gaan we in op de communicatie met de vier processtappen binnen workforce management, waardoor begrip en beïnvloeding tot een gewenst resultaat kan leiden.

Aan het einde van de tweede dag heeft u meer inzicht hoe u met WFM meer grip en controle krijgt op uw interne en externe klant contact organisatie en zal afstemming en communicatie met de WFM specialisten leiden tot eerder en optimaal resultaat.

Theorie en oefenmateriaal worden zo goed mogelijk afgestemd op de behoeften en individuele doelen van de deelnemers. Vooraf zal er een intakegesprek plaatsvinden.

## Doel

Kennis en kunde vergroten van hoe klanten zich gedragen en in de effecten die keuzes in de organisatie inrichting (skill wijzigingen, andere typen contracten, outsourcing) hebben op de WFM processen en uw personeel. Met behulp van theorie, opdrachten en discussie krijgt u inzicht in de consequenties die uw keuzes hebben op de bestuurbaarheid van uw contact center en op de KPI's.

## Doelgroep

Voor managers in klantcontactomgevingen die inzicht willen krijgen in de gevolgen van managementbeslissingen op de workforce, WFM processen en de KPI's binnen deze processen.

## Investing

De opleiding duurt 2 dagen, 1 dag per week.

## Waar komt de cursist mee terug?

- ✓ Inzicht in klantgedrag in contact centers en Erlang (theorie en opdrachten)
- ✓ Impact op organisatie inrichting (theorie en opdrachten)
- ✓ Inzicht in contractvorming en flexibiliteit (theorie en opdrachten)
- ✓ Inzicht in outsourcing vraagstukken (theorie en opdrachten)

## Programma

**Dag 1** Op de eerste ochtend van de opleiding wordt aandacht besteed aan klantgedrag in contact centers. U krijgt inzicht in het gedrag van uw klanten in contact center omgevingen. In de middag kijken we naar de gevolgen van het gekozen organisatiemodel voor uw capaciteit binnen de contact centers en de WFM processen.

**Dag 2** De tweede dag staat in het teken van contractvorming en outsourcing. Middels theorie en opdrachten bespreken we de gevolgen van contractvorming en de zoektocht naar flexibiliteit en outsourcing op uw workforce en op de workforce management processen.



# WFM voor Teamleiders

FORECASTING  
EN ROUTERING

PLANNING  
EN SCHEDULING

TRAFFIC  
MANAGEMENT

RAPPORTEREN EN  
COMMUNICEREN

**Veel teamleiders en supervisors werken regelmatig samen met WFM specialisten zoals planners en trafficers. Voor goede communicatie en begrip onderling is het noodzakelijk dat beide partijen een eenduidig begrippenkader hanteren en de problematiek van zowel het operationeel leidinggeven als het uitvoeren van het WFM proces helder hebben.**

Han!son biedt de mogelijkheid aan teamleiders en supervisors om meer diepgaande kennis van WFM op te doen om te kunnen toepassen in de dagelijkse praktijk. Met behulp van voorbeelden wordt de theorie vertaald naar de praktijk, zodat men tot een optimaal resultaat komt. Tijdens het eerste deel worden forecast- en planningsvraagstukken behandeld, met een korte uitwijding naar de theorie (Erlang) en veel praktijkvraagstukken die de deelnemer leert de juiste strategie te kiezen om problemen op te lossen.

In deel twee staan vooral flexibiliteit in contact centers en het creëren hiervan op de voorgrond. Welke soorten flexibiliteit onderscheiden we en hoe maken we een keuze voor het meest optimale resultaat (voor uw medewerkers én uw klanten). Tot slot zal het laatste dagdeel in het teken staan van de bewustwording van de invloed van teamleiders op het resultaat van het WFM proces.

## Doel

Kennis en kunde vergroten van hoe klanten zich gedragen en op welke manier dit de roosters voor uw medewerkers beïnvloedt. U leert ook welke invloed u als individuele leidinggevende met uw medewerkers hebt op de resultaten van het planningsproces.

## Doelgroep

Voor teamleiders en supervisors in klantcontactomgevingen, die inzicht willen krijgen in de manier waarop de personeelsbehoefte in een contact center tot stand komt en de invloed die zij kunnen uitoefenen op de planningsprocessen.

## Investering

De opleiding duurt 2 dagen, 1 dag per week.

## Waar komt de cursist mee terug?

- ✓ Inzicht in klantgedrag in contact center omgevingen (theorie)
- ✓ Vaardigheid in het toepassen van Erlang rekenmethodiek (theorie en opdrachten)
- ✓ Impact van flexibiliteit en roosters (theorie)
- ✓ Bewustzijn van invloed teamleiders op het resultaat van WFM processen (theorie en opdrachten)

## Programma

**Dag 1** In de ochtend wordt aandacht besteed aan klantgedrag in contact centers. U krijgt inzicht in het gedrag van uw klanten in contact center omgevingen. In de middag staat het programma in het teken van Erlang om inzicht te bieden in de manier waarop de benodigde capaciteit voor een planning wordt bepaald.

**Dag 2** Op dag 2 kijken we eerst naar de flexibiliteit die in contact centers nodig is en op welke manier dit in roosters van medewerkers kan worden verwerkt. De middag staat in het teken van de invloed die de teamleider heeft op de uitkomsten van een planning. In simulaties laten we, onder andere met behulp van Erlang, zien welke impact aanpassingen in de roosters kunnen hebben.

# Forecasting & Klantgedrag

ROUTERING

FORECASTING

PLANNING

SCHEDULING

TRAFFIC  
MANAGEMENT

De door han!son opgeleide forecaster is zich bewust van zijn verantwoordelijke rol binnen de organisatie. Vanuit een theoretisch en praktisch referentiekader kan de forecaster zowel historie als klantinteractie omzetten in een zo nauwkeurig mogelijke voorspelling. Een forecast die zorgt voor een optimale inzet van medewerkers en een zo minimaal mogelijk verlies in productiviteit.

Han!son biedt de mogelijkheid om tijdens een tweedaagse opleiding dieper in de theorie (Poisson) van het forecasten te duiken. Daarnaast behandelen we trendanalyse en regressieanalyse als technieken en oefenen we deze in praktijkvoorbeelden. De cursist leert zo omgaan met grote hoeveelheden data en oefent het gebruik van Excel en WFM softwarepakketten voor het omzetten van informatie in een forecast. Aansluitend behandelen we het klantcontact en mogelijke klantcontact kanalen als onderdeel van een forecast.

## Rol van forecasting

Voornaamste doel van een goede forecast, is het bijdragen aan een zo efficiënt mogelijke inzet van mensen en middelen waardoor klanten optimaal kunnen worden geholpen. Hiervoor zijn inzichten nodig die alleen een forecaster kan omzetten in modellen en resultaten. Inzichten die uiteindelijk de bereikbaarheid en klanttevredenheid borgen. Daarnaast vormt een goede forecast het uitgangspunt voor een goed en haalbaar budget en realistische doelstellingen.

## Doel

Kennis en kunde vergroten van klantgedrag, de verschillende (statistische) methoden bij het opstellen van de forecast en de theorie achter de Poisson verdeling.

## Doelgroep

WFM specialisten die verantwoordelijk zijn voor het opleveren van de forecast.

## Investering

De opleiding duurt 2 dagen, 1 dag per week.

## Waar komt de cursist mee terug?

- ✓ Berekening van de forecast aantallen en afhandeltijden, staffing en dus budgetindicatoren
- ✓ Kennis en toepassing van rekenmodellen
- ✓ Analyse van de verschillen tussen forecast en gerealiseerde aantallen en afhandeltijden
- ✓ Argumenten voor optimalisatie op basis van rapportages en analyse van informatie

## Programma

**Dag 1** De deelnemers krijgen inzicht in het gedrag van klanten in contact centers. Diverse routeringsvormen als ook verdelingen komen hierbij aan bod (Poisson dient als theoretische kapstok en zal verder worden toegelicht). In de middag wordt aandacht besteed aan onderwerpen waarmee een forecaster wordt geconfronteerd in zijn dagelijkse werkzaamheden, zoals het verwerken van seizoensinvloeden, het verwerken van patronen en verschillende technieken waarmee een forecast tot stand kan komen. Dit zal zijn weerslag hebben in ondersteunende rekenvoorbeelden en voorspellingen in MS Excel.

**Dag 2** Op deze opleidingsdag starten we met een korte introductie in simulatiemodellen. Onderwerpen zoals multi-channel aankomstpatronen, invloed van interactieve voice responsystemen, webportals en chat, komen uitgebreid aan de orde. Algoritmen van nieuwe routeringssoftware zullen kort worden aangestipt (dit komt uitgebreid aan de orde in de Advanced Forecast module). Vanuit een bedrijfsbrede visie en strategie, is het de forecaster die deze omzet in een operationeel bruikbaar resultaat. Het begrip van routing en het effect hiervan in forecast modellen is een vereiste bij het opstellen van een zo goed mogelijk sluitende forecast. Deze dag wisselen theorie en oefeningen elkaar af.

# Planning & Scheduling

ROUTERING

FORECASTING

PLANNING

SCHEDULING

TRAFFIC  
MANAGEMENT

Voor een (toekomstige) planner bieden we een theoretisch kader aan (Erlang/Staffing) en de praktijk van het roosteren. Inclusief het maken van juiste afspraken met opdrachtgevers, het adviseren op grond van feiten en cijfers en het zoeken naar oplossingen voor planningsvraagstukken. We gaan in op de toepassingen binnen een aantal WFM pakketten en op de algoritmen zoals die voor simulatie (What if-scenario's) worden gebruikt.

Binnen de module Planning & Scheduling vallen praktische oefeningen met Erlang, simulaties op dagpatronen en de inzet van indirecte uren. Ook gaan we in op de theorie achter bezettingsgraad en mate van bezigheid ('occupancy') in het maken van planningen en roosters. Daarnaast zal de cursist leren hoe en welke veelvoorkomende afspraken er gemaakt worden binnen de WFM processen en met de operatie.

Aan de hand van definities voor vaak gehanteerde (kritische) prestatie-indicatoren (KPI's) volgens COPC normen, leert de planner het resultaat van zijn werk en vak op inhoud te beoordelen. Hierdoor kunnen medewerkers optimaal op het juiste moment en de juiste klantvraag worden ingezet. Tot slot leert de cursist aan de hand van voorbeelden op een juiste en adequate manier informatie terug te koppelen aan zowel forecasting als traffic management.

## Doel

Kennis en kunde vergroten van de manier waarop een planning tot stand komt en hoe deze naar roosters voor medewerkers kan worden vertaald.

## Doelgroep

Voor planners en schedulers die hun vakkennis verder willen uitdiepen.

## Investering

De opleiding duurt 2 dagen, 1 dag per week.

## Waar komt de cursist mee terug?

- ✓ Inzicht in de impact van structurele planning en incidentele planning
- ✓ Berekening benodigde capaciteit ten opzichte van geplande activiteiten (Erlang/Simulatie)
- ✓ Bijsturen middenlange en korte termijn capaciteit ten opzichte van inzet intern en extern
- ✓ Analyse van planning en actuals ten opzichte van capaciteit
- ✓ Argumenten voor verbeteringen van capaciteitsinzet en in te plannen activiteiten

## Programma

**Dag 1** Op de eerste dag starten we met een algemene inleiding over planning en scheduling. We gaan in op de verschillende activiteiten van de twee processen en de manier waarop deze kunnen worden ingericht. In de middag besteden we aandacht aan Erlang zodat inzicht ontstaat in hoe benodigde capaciteit wordt vastgesteld en uiteindelijk in roosters wordt omgezet.

**Dag 2** De volgende opleidingsdag wordt dieper ingegaan op variatie in skills en de gevolgen hiervan voor de planning. We sluiten de dag af met manieren waarop flexibiliteit van medewerkers of activiteiten in roosters kunnen worden gebruikt om roosters efficiënter te maken. Op beide dagen wisselen theorie en praktijk elkaar af.



# Traffic Management

ROUTERING

FORECASTING

PLANNING

SCHEDULING

TRAFFIC  
MANAGEMENT

**De trafficier die bij han!son het vak heeft geleerd, weet op elke afwijking binnen de dagelijkse operatie te anticiperen. En wel op zo'n manier dat een realistisch bedrijfsdoel haalbaar blijft. Tijdens de opleiding werken we aan het bewustzijn van de rol die de trafficier speelt in het geheel. Bovendien krijgt de trafficier de technische kennis en praktische vaardigheden mee om het verschil op dagbasis te maken.**

Vanuit inzicht in lange en korte termijnvoorspellingen op de meest kritische prestatie indicatoren, kan de trafficier het juiste advies geven aan het operationeel management en managementteam. Daarnaast leert het de trafficier op grond van feiten impactanalyses te maken en logboeken te onderhouden. Hierdoor kunnen overdracht in diensten en historie op inhoud voor forecasting worden gewaarborgd.

Als trafficier is het van groot belang vooraf de juiste afspraken te hebben gemaakt om ondersteuning van het operationeel management te borgen op momenten dat snel en adequaat moet worden gehandeld. Deze zijn ook nodig om afwijkingen in het werkaanbod op te vangen (bijvoorbeeld telefoondienst naar E-learning op rustige momenten). Hierdoor is de trafficier van toegevoegde waarde voor de organisatie.

## Doel

Kennis en kunde vergroten van juiste anticipatie op wijzigingen in het dagelijkse werkaanbod. Kennis opdoen van de invloed van communicatie op processen en mensen.

## Doelgroep

Iedereen die in zijn functie de dagelijkse performance in een klantcontactomgeving bewaakt en bijstuurt.

## Investering

De opleiding duurt 2 dagen, 1 dag per week.

## Waar komt de cursist mee terug?

- ✓ Inzicht in de impact van dagelijkse verschuivingen in planning en traffic
- ✓ Toelichting op handhaving van roosters en ingeplande activiteiten
- ✓ Bijsturing op gestelde KPI's, zoals service level en inzet van interne en externe capaciteit
- ✓ Analyse op gestelde KPI's zoals productiviteit ter ondersteuning van managers
- ✓ Argumenten voor verbeteringen van inzet van individuele capaciteit en in te plannen activiteiten

## Programma

**Dag 1** Op dag 1 starten we met een algemene inleiding over traffic management. We gaan in op de verschillende activiteiten binnen traffic management en de manier waarop deze kunnen worden ingericht. In de middag besteden we aandacht aan Erlang en capaciteitsplanningen zodat inzicht ontstaat in hoe benodigde capaciteit wordt vastgesteld en welk effect aanpassingen hebben op de performance. De theorie wordt middels opdrachten direct in de praktijk gebracht.

**Dag 2** De volgende dag gaan we dieper in op het opstellen en uitvoeren van procedures binnen traffic management en het onderhouden van logboeken. Het maken van vaste afspraken over welke middelen kunnen/mogen worden ingezet in geval van afwijkingen, maakt de besturing van een contact center een stuk eenvoudiger. Vooral de snelheid in de uitvoering neemt toe. De theorie wordt geïllustreerd door een aantal oefeningen. Daarnaast krijgen de deelnemers een leidraad om zelfstandig procedures op te kunnen stellen.

# Complexe Forecasting & Routing

FORECASTING  
ADVANCED

PLANNING  
ADVANCED

WFM VOOR  
TEAMLEIDERS

WFM VOOR  
CC MANAGERS

**Binnen deze module gaan we in op de uitdagingen die grote contact centers kennen: klant ingangsmogelijkheden en routeringen hiervan en de sturing richting de juiste medewerker op het juiste moment (wachtijdvoorspelling). Plus natuurlijk de integratie van contactmanagementsystemen met CRM systemen en de mogelijke analyse die tot meer inzicht leidt voor de forecaster.**

Binnen de module leert de forecaster bovendien hoe moderne routingsystemen in service klassen (bijvoorbeeld IVR-optie gekoppeld met regio en klantstatus) en service-goals ('Average Speed of Answer') worden ingericht. Dit wordt aan de hand van praktijkvoorbeelden geoefend, waarbij de bruikbaarheid van nieuwe algoritmen wordt verduidelijkt en bediscussieerd.

Deze module geeft de forecaster handvatten om complexe omgevingen dusdanig in te richten dat bedrijfsdoelstellingen zo efficiënt mogelijk worden behaald. Daarnaast ontstaat inzicht in het theoretisch kader achter multimediale contact centers met multiskilled agents. Dit wordt in praktijk gebracht aan de hand van oefeningen met grote datasets en uitgebreide forecast modellen, waarbij voorbeelden in Excel als uitgangspunt dienen. De module wordt afgerond met een forecast opdracht op vijf skills en vier mogelijke klantcontactkanalen.

Theorie en oefenmateriaal worden optimaal afgestemd op de behoeften en individuele doelen van de deelnemers. Vooraf zal er een intakegesprek plaatsvinden.

## Doel

Kennis en kunde vergroten van de gevolgen die een multi-skilled en/of multi-channel inrichting van het contact center hebben op het forecast proces.

## Doelgroep

Voor forecasters in grote en/of complexe contact centers.

## Investering

De opleiding duurt 2 dagen, 1 dag per week.

## Waar komt de cursist mee terug?

- ✓ Inzicht in werking van multiskilled en/of multi-channel inrichting, routing en samenhang met het WFM proces
- ✓ Kennis van de nieuwste techniek op gebied van routing en computer/telefoonintegratie
- ✓ Opzet van een Forecast model gebaseerd op service classes en service goals, voice en non voice en interne/externe routing
- ✓ Argumenten voor het optimaliseren van forecast en staffing

## Programma

**Dag 1 en 2** Gedurende twee dagen wordt middels theorie, discussie en oefeningen inzicht gegeven in de werking van een multiskilled en/of multi-channel contact center en de gevolgen hiervan voor de forecast.

# Complexe Planningsvraagstukken

FORECASTING  
ADVANCED

PLANNING  
ADVANCED

WFM VOOR  
TEAMLEIDERS

WFM VOOR  
CC MANAGERS

Binnen deze module kunnen ervaren planners hun kennis en vaardigheden verdiepen. De planner leert complexe planningen maken waar nieuwe routingssystemen en multimediale klantengangen om vragen. Daarnaast gaat de module specifiek in op het inrichten van een backoffice-planning en de te realiseren bedrijfsdoelstellingen die een uitdaging vormen binnen deze planning. Hierbij leert de planner zowel afspraken en planningsdoelen te formaliseren als hoe hierover met het operationele management te communiceren.

In het tweede deel gaan we aan de slag met 'What if'-scenario's. De planner leert deze op een heldere manier te gebruiken richting het contact center management, zodat de juiste beslissingen met een optimale oplossing op planningsgebied kunnen worden genomen. Scenarioplanning wordt tevens toegelicht vanuit een theoretische modellering. Met aandacht voor de invloed van een aantal basiselementen hierop binnen het planningskader (beschikbaarheid versus voorkeuren, blockscheduling en schedulebidding). Er wordt afgerond met een rekenopdracht van een multisite contact center planning.

Theorie en oefenmateriaal worden optimaal afgestemd op de behoeften en individuele doelen van de deelnemers. Vooraf zal er een intakegesprek plaatsvinden.

## Doel

Kennis en kunde vergroten om complexe planningsvraagstukken tot een goed einde te brengen. Daarnaast geeft de opleiding inzicht in het middel scenarioplanning ter ondersteuning van het contact center management bij het nemen van strategische beslissingen.

## Doelgroep

Voor planners die beschikken over ruime ervaring in planningsvraagstukken, maar zich verder willen verdiepen in het plannen binnen complexe omgevingen.

## Investering

De opleiding duurt 2 dagen, 1 dag per week.

## Waar komt de cursist mee terug?

- ✓ Inzicht in planning van multiskilled en/of multi-channel inrichting
- ✓ Vaardigheid in het werken met scenario's in planningsvraagstukken
- ✓ Argumenten voor optimalisatie binnen complexe routing en contact center-inrichtingen

## Programma

**Dag 1** Op de eerste dag wordt aandacht besteed aan het plannen van groepen medewerkers in organisaties met een grote variëteit in skills en blended afhandeling van werk. De deelnemers krijgen aan de hand van theorie en opdrachten handvatten om complexe planningen effectief op te kunnen stellen.

**Dag 2** De tweede opleidingsdag gaan we in op scenarioplanning. Voor contact center managers is het vaak niet direct duidelijk welke gevolgen strategische of tactische keuzes hebben op de planning en de roosters van medewerkers. Door het gebruik van scenarioplanning als middel kan de WFM specialist het contact center management ondersteunen en adviseren over de gevolgen en alternatieven voorstellen.

# Aanmelden

Interesse in één of meerdere van deze opleidingen?

## **Basisopleiding WFM**

- ✓ Basisopleiding voor WFM specialisten
- ✓ WFM voor contact center managers
- ✓ WFM voor teamleiders

## **Specialisatie modules WFM**

- ✓ Forecasting & Klantgedrag
- ✓ Planning & Scheduling
- ✓ Traffic Management

## **Advanced modules WFM**

- ✓ Complexe forecasting & routing
- ✓ Complexe planningsvraagstukken

U kunt zich op verschillende manieren aanmelden:

via internet : [www.hansoninterim.nl](http://www.hansoninterim.nl)

schriftelijk : Postbus 62, 3450 AB Vleuten

telefonisch : 030 234 74 74

via email : [mail@hansoninterim.nl](mailto:mail@hansoninterim.nl)

Voor verdere informatie kunt u contact opnemen met ons kantoor, tel. 030 234 74 74 of kijk op onze website [www.hansoninterim.nl](http://www.hansoninterim.nl).

# Han!son van goed naar geweldig

## **Interim Management**

### ***De mens in het midden***

'Interim' betekent tussentijds, tijdelijk én waarnemend. De term roept ook direct associaties op met reorganiseren en met het 'mes tussen de tanden'. Dit laatste is bij han!son niet van toepassing.

Wij bewerkstelligen verandering met zorg en respect voor uw mensen en organisatie. Deze verandering wordt ingezet door de denk- en werkwijze van de managers van han!son, die - kort samengevat - managen met een unieke mengeling van professionaliteit, een houding van durf, warmte en respect. Met altijd de mens in het midden.

Het resultaat van onze inzet is allesbehalve tijdelijk. Onze managers maken weliswaar een korte tijd deel uit van uw organisatie, maar zijn in deze periode in staat om écht iets te veranderen binnen uw bedrijf.

Han!son biedt vakkundige managers op het gebied van lijn- en projectmanagement, marketingmanagement, workforce management en klachtenmanagement.

## **Coaching & opleiding**

### ***Geen beperkingen maar talenten***

De ontwikkeling van menselijke talenten is één van de opdrachten, die han!son zichzelf permanent geeft. In onze visie is de wijze van samenwerking tussen mensen bepalend voor het succes van uw organisatie.

Om het functioneren van uw mensen te optimaliseren biedt han!son coaching en opleiding aan. Met deze talentontwikkeling maken we het potentieel aanwezige talent zichtbaar en inzetbaar voor de organisatie.

Coachen is voor ons gericht op het veranderen van gedrag en mentaliteit. Denken, voelen en handelen moeten in balans zijn. Bij coaching gaan we uit van de kracht van het individu.

Bij opleiden gaat het om onderlinge interactie en van elkaar leren. Uitgangspunt is om aanwezige talenten zichtbaar te maken en te ontwikkelen om deze optimaal binnen uw organisatie in te zetten.





**han!son**  
interim management

Nieuwe Vaart 1a, 3451 AH Vleuten  
Postbus 62, 3450 AB Vleuten  
(030) 234 74 74 mail@hansoninterim.nl