INSOURCING ENLIGT WORKZ

EN KOSTNADSEFFEKTIV OCH KVALITATIV KUNDSERVICE

WORKZ

BÄTTRE KUNDSERVICE

Inledning

Undersökningar och förutsägelser om framtiden har länge visat att enkla kundserviceuppgifter kommer att försvinna och ersättas av andra typer av kontakter och lösningar såsom FAQ:s, bots och automatiserade flöden. Allt mer tyder på att framtiden redan är här och vi ser hur kundserviceavdelning efter kundserviceavdelning anpassar sig efter de nya förutsättningarna. Men vad många experter, och en och annan VD och LG-medlem, glömmer är att människan och den personliga kontakten aldrig kan ersättas när det kommer till att ge god service med affärsnytta. Kundservicepersonal ska göra värdefulla uppgifter som bidrar till affärerna genom att utveckla kunderna långsiktigt, sälja och lösa kundernas problem. Det kan en robot aldrig hjälpa till med, men tillsammans kan de två lösningarna både bli mer kostnadseffektiva och öka intäkterna.

För de som vill anpassa sig efter de nya tidernas sätt att bedriva kundservice kan insourcing, ibland även kallat entreprenad, vara en passande och lönsam lösning. I denna guide går vi igenom vad insourcing är och jämför det med andra typer av sourcing-lösningar såsom egen bemanning och outsourcing.

Bakgrund

Kundupplevelsen viktigast
I en tid då företag har svårt att konkurrera med sina produkter och tjänster är det oftast hanteringen av kunderna som avgör hur du lyckas med dina affärer. Trots detta har företags drift av kundservice traditionellt hanterats statiskt:

- kundservicemedarbetare har betjänat kunder reaktivt
- traditionella kanaler såsom telefon och mail har alltid använts, med tillskott av text-chatt som ny kanal de senaste åren
- sociala medier hanteras ostrukturerat

Problem att driva affären
Företag har länge haft svårt att arbeta med affärer i sin kundservice. Många försöker implementera försäljning som en del av medarbetarnas uppgifter, vanligen med mycket liten framgång då personalen varken ser sig som säljare, får ordentlig träning eller stödjs av coacher och stödsystem.

Kort sagt är intäkterna normalt sett på en kundserviceavdelning försumbara. För ledningen återstår då att hantera kostnaden för att bedriva kundservice. Denna består till övervägande del av personalkostnader för kundservicemedarbetare, med ett ständigt tryck på kundservicechefen att öka kostnadseffektiviteten, antingen genom lägre kostnad per styck alternativt genom krav på ökad effektivitet.

Utvecklingen förändrar personalens arbetsuppgifter
I dag finns även en uppsjö av tekniska möjligheter att effektivisera och utveckla kundserviceenheterna. Det har blivit enklare att implementera nya kanaler, det går snabbare, och priserna har sänkts. I takt med att denna utveckling etablerar sig bredare kommer enkla ärenden som i dag hanteras av människor att i stället lösas av teknik.

Detta innebär att de människor som jobbar kvar inom kundservice nu kan jobba med att utveckla kundrelationer. Det handlar om att i alla lägen se affärer i form av nyförsäljning, mer- och korsförsäljning samt utveckling av lojalitet på olika sätt. Allt detta som inte går att automatisera bort. För detta krävs personal utöver det vanliga. Personal som behöver handplockas för jobbet och sedan ges tid, verktyg och utbildning för att lyckas. För detta passar insourcing enligt Workz modell perfekt, där vi ansvarar för hela avdelningen och dess utveckling ute hos dig.

INSOURCING ENLIGT WORKZ
EN KOSTNADSEFFEKTIV OCH KVALITATIV KUNDSERVICE

Insourcing

Insourcing som lösning via Workz
Vi har specialiserat oss på att hjälpa företag som driver sina kundserviceavdelningar internt. Huvudtjänsten är att bemanna kundservice med rätt medarbetare. Vi tror på det framtida yrket inom kundservice men vet även att det krävs helt andra kompetenser för att lyckas inom kundservice i dag jämfört med i går.

Därför jobbar vi med tydliga kompetensprofiler i urvalet, samt tränar och utbildar medarbetarna i kundservice och personlig utveckling löpande. Vårt mål är att det ska vara självklart för våra kunder att bemanna sin kundservice med personal från Workz i stället för att rekrytera själv, outsourca, eller använda traditionella bemanningsföretag.

Låt oss titta på varför insourcing är så framgångsrikt genom att jämföra den mot bemanning och outsourcing.

Olika sätt att bemanna och driva sin kundserviceavdelning

1 Generell bemanning med extern part

Vid en bemanning från ett externt företag erhålls generellt sett följande fördelar:

- Flexibilitet då personalen inte omfattas av anställning och det omfattande regelverk som återfinns för egen personal. Tid för intern administrativ personal behöver inte utnyttjas för bemanningen.
- Rörliga kostnader i form av arvode i stället för en lönekostnad. Administrationen är mycket enklare och antalet headcount hålls nere vilket är viktigt för kostnadskontroll.
- Krav på leverans av rätt kvalitet kan enkelt ställas utan att ta hänsyn till regelverket ovan eller andra personalrättsliga frågor. Arbetsgivaransvaret ligger alltid hos den externa partnern.
- Specifik kompetens snabbare än vid egen rekrytering, och en variation över tid kan enklare hanteras.

2 Outsourcing som alternativ

Möjligheten att outsourca sin kundservice är ett attraktivt arbetssätt som dock ställer höga krav på båda parter. I Sverige väljs detta alternativ främst för att få ned kostnaderna. Men detta bygger på att du driver en reaktiv kundservice som hanterar ärenden av enklare karaktär. För att kunna ta del av kostnadsfördelarna med outsourcing bör volymerna vara omfattande och motsvara en bemanning med en minsta samtidiga arbetsstyrka på tio personer. Helst avsevärt större. Detta resonemang bygger på att outsourcingpartnerns främsta styrka är att logistiskt kunna styra ärenden till den/de som kan svara efter olika skills, och parallellt driva sin verksamhet med oerhört tydliga KPI:er.

När en mindre enhet outsourcas, eller stora variationer i flöden finns, måste partnern istället bemanna med personal som arbetar åt många kunder. Det kan medföra stora kvalitetsproblem. Det är inte ovanligt att sådan personal hanterar upp till tio olika uppdrag, vilket innebär att du mer får funktionen av en svarsservice. Så görs inga affärer.

Till detta kan även läggas den höga personalomsättning som branschen har, vilket ytterligare drar ner kvaliteten. Sist men inte minst finns ofta en stor brist i synen på outsourcing. Om du inte har en tydlig idé med din kundservice eller full kontroll på vad som sker där finns ofta en övertro på att outsourcing löser dessa problem. Inget kan vara mer fel.

Att outsourca något som är ostrukturerat och inte följer tydliga processer och metoder kommer att göra det än mer rörigt med stora kvalitetsbrister som följd. Detta misstag har kostat många företag stora kundavhopp. Endast en verksamhet med tydliga mål, struktur och rätt förutsättningar kan outsourcas med lyckat resultat.

3 Insourcing med Workz som expertpartner

De flesta kundserviceavdelningar saknar operativa driftprocesser kring hur de ska styra och drifta sin avdelning. Men de saknar också allt som oftast kompetens kring hur de ska coacha och utveckla sina medarbetare och vilka verksamhetstal och mål de ska sätta för verksamheten. Vi är ett kundserviceföretag som specialiserat oss på verksamhetsstöd och bemanning och kan därför erbjuda och leverera en optimerad bemanning med den typ av flexibilitet som din kundserviceavdelning kräver. Med funktion och struktur i åtanke där varken arbetsmetoder, KPI:s, driftsätt, bemanning, workforce management eller kanaltänk lämnas åt slumpen ser vi till att din kundserviceavdelnings totala kostnader går ned jämfört med om ni drev den i egen regi.

Insourcing via Workz innebär bland annat:

- personal med den specifika kompetens som behövs för att arbeta med modern kundservice (kundserviceprofil, försäljning, teknisk support, ledare etc.)
- att utbildning och träning erhålls löpande från oss, personalen utvecklas och blir hela tiden bättre på sitt kundarbete
- specifik coachning och träning vid behov, ex. när specifika säljkampanjer ska genomföras
- stöd med struktur för bemanningsoptimering. Det är kostnaden för att ha personal på plats med rätt antal och kompetens, vid rätt tillfälle som mest påverkar totalkostnaden – inte kostnaden per medarbetare.
- inbyggd flexibilitet 80-110 % arbetstid hos heltidsmedarbetare inbyggt i avtalet
- löpande verksamhetsstöd i form av driftsfrågor som planering/uppföljning av verksamheten, kvalitetssystem, arbetsrutiner, bemanningsprocess etc.
- bollplank för strategi- och investeringsfrågor inom kundservice.

INSOURCING ENLIGT WORKZ
EN KOSTNADSEFFEKTIV OCH KVALITATIV KUNDSERVICE

Beroende på dina behov, utmaningar och förutsättningar erbjuder vi tre olika uppdragsformer av insourcing

Nivå 1 - Bemanning

I den lägsta uppdragsformen ansvarar vi för bemanning, där fokus ligger på att förse er avdelning med personal som har rätt ingångvärden, kunskaper och personlighet för att kunna bidra till affärerna genom att utveckla kunderna långsiktigt, sälja och lösa kundernas problem. Vi ansvarar för personalfrågor och utveckling av personalstyrkan, så att den alltid har de senaste kunskaperna och metoderna för att arbeta framgångsrikt under många år.

Nivå 2 - Management

Den andra uppdragsformen omfattar förutom bemanning även ett management bestående av teamchefer. Vi tar ansvar för att arbetsprocesserna är rätt utformade, att rätt KPI:er används, följs upp och ageras på, att kvalitetssystem finns i form av medlyssningar och vi stöttar funktionen på olika sätt, bland annat att ställa interna krav på andra avdelningar.

Nivå 3 - Totalt driftsansvar

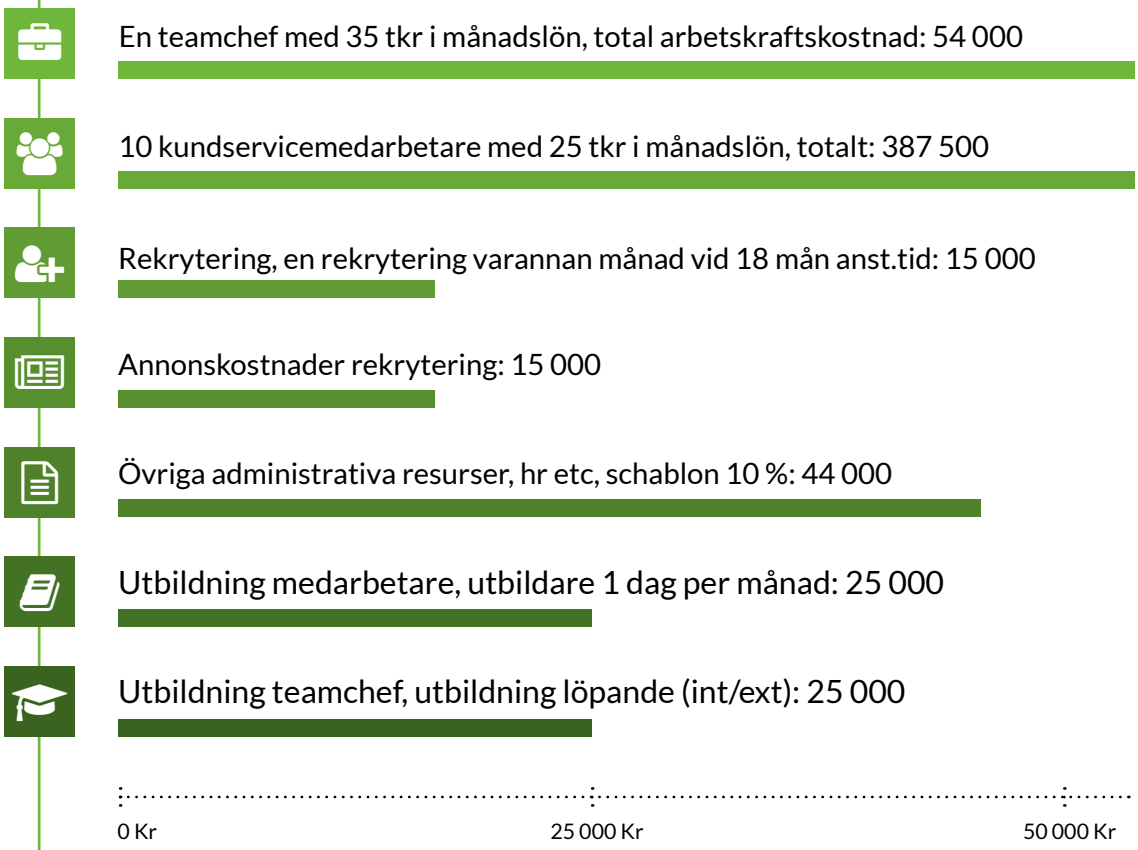
Förutom det som innefattas i de två första uppdragsformerna kompletteras denna nivå med tekniklösningar. Vi sköter upphandling och kontakt med underleverantörer och ser till att funktionerna implementeras optimalt för en ”plug-and-play”-lösning av erforderliga kanaler såsom telefon, mail och chat. Kunden får en komplett avdelning i sina egna lokaler.

Kostnader för tre olika sourcing-alternativ

Nedan görs en schematisk månadskalkyl för de tre olika sourcingalternativen. En enhet är beräknad med en teamchef och 10 kundservicemedarbetare.

1. Egen bemanning

Med arbetskraftskostnader för en teamchef och tio agenter, kostnader kopplade till rekrytering, administrativa resurser och utbildningar uppskattas månadskostnaden till cirka 560 000 kr. Observera att tid och kostnader för utveckling av arbetsprocesser, investeringar etc. tillkommer.



Total kostnad per månad = 565 750 SEK

INSOURCING ENLIGT WORKZ
EN KOSTNADSEFFEKTIV OCH KVALITATIV KUNDSERVICE

2. Insourcing med Workz

Med arbetskraftskostnader för en teamchef och tio agenter, kostnader kopplade till rekrytering, administrativa resurser och utbildningar uppskattas månadskostnaden till cirka 580 000 kr.

En teamchef med pris 375 kr/tim (165 tim/mån): 61 875

10 kundservicemedarbetare med pris 295 kr/tim: 486 750

Rekrytering, en rekrytering varannan månad vid 18 mån anst.tid: 0

Annonskostnader rekrytering: 0

Övriga administrativa resurser, hr etc, schablon 10 %: 25 000

Utbildning medarbetare, utbildare 1 dag per månad: 0

Utbildning teamchef, utbildning löpande (int/ext): 10 000

0 Kr | 25 000 Kr | 50 000 Kr

Total kostnad per månad = 583 625 SEK

3. Outsourcing

Då pris per utnyttjad minut är en vanlig debiteringsform inom kundservice, och även den som uppdragsgivare kan se som mest attraktiv då den erbjuder lägsta möjliga kalkyl, har beräkningen genomförts med den utgångspunkten. För att översätta ett behov av 10 kundservicemedarbetare uppskattas månadskostnaden till cirka 530 000 kronor. Till detta tillkommer normalt teknik- och managementkostnader.

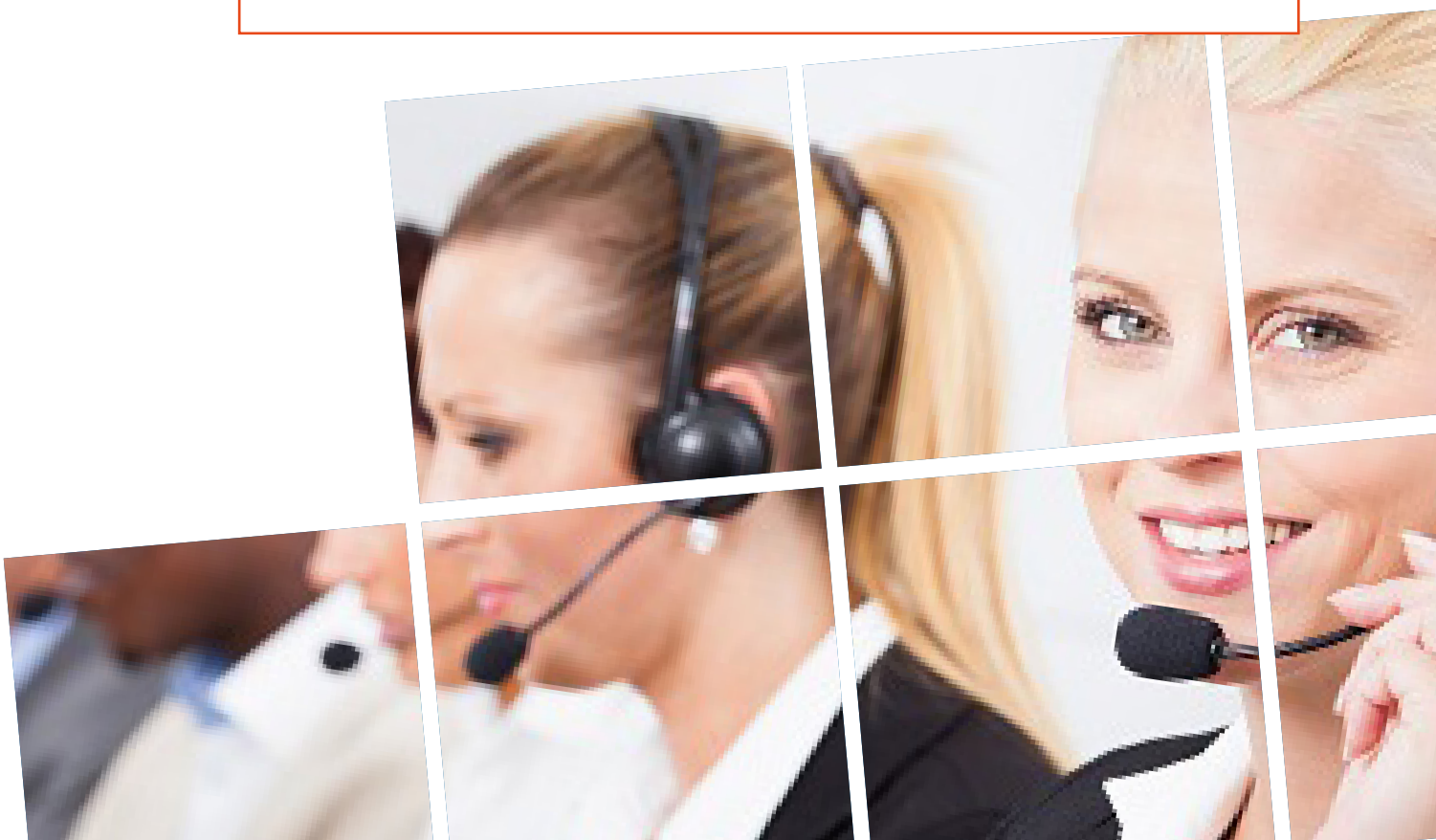
10 personer a 165 timmar ger totalt 1 650 timmar

Snittid för att hantera ett ärende är 5 minuter

Effektivitet/utnyttjandegrad av medarbetare är 67 % (högt räknat)

Priset är helt rörligt och på 8 kr per utnyttjad minut (alternativt 40 kr per ärende). Kalkylen blir då att 66 330 minuter åtgår på totalt 13 266 ärenden.

Total kostnad per månad = 530 000 SEK



Sammanfattning av kalkylerna

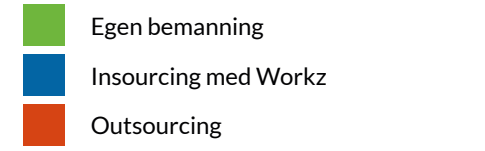
En insourcelösning från Workz innebär endast 3 procent högre direkta kostnader än att driva den helt i egen regi. Flera andra faktorer påverkar dock kalkylen:

- Workz personal har en flexibilitet i arbetstider på 80-110 % på månadsnivå, vilket innebär en bättre allokering av resurser som ger en minskning av kostnaden med upp till 20 %. (Graf 1)
- Workz personal har en högre effektivitet, vilket påverkar totalkostnaden genom färre minuter per ärende, vilket ytterligare kan minska kostnaden med 10-20 %. (Graf 2)
- Workz personal är utvald för yrket säljande kundservice och en intäktspåverkan på upp till 50 % är möjlig att uppnå. (Graf 3)

Utöver kundservicemedarbetarnas direkta utförande kommer Workz även att kunna stötta med management, utveckling av driftsrutiner och kvalitetssystem samt bollplank gällande integration av nya stödsystem. Vare sig kostnad eller intäkt för detta är dock medtaget i kalkylen.

1. 20% lägre kostnad med WORKZ

Minskning av kostnad pga allokering av resurser. Workz minskar dina kostnader med upp till 20%.



2. Ytterligare 10% lägre kostnader med WORKZ

Workz personal har en högre effektivitet, vilket påverkar totalkostnaden genom färre minuter per ärende, vilket ytterligare kan minska kostnaden med 10-20 %.

3. Upp till 50% ökad intäktspåverkan

Workz personal är utvald för yrket säljande kundservice och en intäktspåverkan på upp till 50 % är möjlig att uppnå.

Om Workz

Vi bemannar kundserviceavdelningar med certifierad personal inom kundservice, försäljning och teknisk support. Workz är Sveriges enda specialistföretag för bemanning av kundservice och erbjuder även verksamhetsstöd för kundservicechefen samt utvecklar kundservice-strategier för ledningen.

Kom i kontakt med oss

Workz Sweden AB, Box 160, 101 23 Stockholm
Besöksadress: Vasagatan 16, Stockholm
workz.se | kontakt@workz.se | Telefon: 08 - 22 45 22

WORKZ
BÄTTRE KUNDSERVICE