



OPLEIDINGSGIDS

Overzicht van de Spril Academie
voor klantcontact



Inleiding

Jij bent een enthousiaste WFM professional en je hebt de ambitie om te blijven groeien. Juist in deze tijd is het belangrijk om jezelf te blijven ontwikkelen. Want ook nu is stilstand achteruitgang en het doel van de WFM- of personeelsplanningsafdeling is, zoals we allemaal weten: “het hebben van de juiste mensen met de juiste skills op de juiste plek”. Dat geldt voor de mensen die jij plant, maar ook voor jezelf.

Daarom kan je bij de Spril Academie jouw kennis en vaardigheden op peil houden of door ontwikkelen door online of klassikale trainingen of opleidingen te volgen. Natuurlijk houden we ons aan de regels en kijken we altijd naar de mogelijkheden die de overheid ons geeft.

Je hebt nu het middel in handen waarmee jij jezelf kan blijven ontwikkelen; de opleidingsgids van de Spril Academie. Wat je rol ook is in WFM, wij kunnen je helpen. En hoe!

- Breed aanbod aan trainingen en opleidingen
- Klassikaal les betekent uitwisselen van ervaring met collega's uit andere bedrijven
- Kleine groepen voor maximale aandacht
- Individuele coaching
- Maximale betrokkenheid door de afwisseling tussen theorie en praktijk
- We spelen in op actuele ontwikkelingen
- Er staan ervaren trainers en vakidioten voor de klas
- Maatwerk is altijd mogelijk, zo ook in company opleidingen

Weet je nog niet precies wat je wilt of waar je naar op zoek bent? Bel ons dan en maak een afspraak voor een gratis studieadviesgesprek. Dat kan via mail: info@spril.nl of telefoon: 085 - 40 13 560.

Wil je weten wanneer jij kunt starten met jouw opleiding, training of workshop? Alle data vind je op www.spril.nl/academie/

Veel leesplezier! Team Spril





Inhoudsopgave

Inleiding	3
Inhoudsopgave	5
Post HBO WFM voor het klantcontactcenter	6
Opleiding Operationeel WFM	12
Opleiding Tactisch WFM	14
Experttraining Forecasting	17
Dagtrainingen	18
Workshops	23
Persoonlijke coaching en begeleiding	25
Over Spril	26

Post HBO WFM voor het klantcontactcenter

De opleiding Workforce Management voor het klantcontactcenter is praktijkgericht met een duidelijk theoretisch fundament. De werkpraktijk neemt een centrale plaats in, maar er is ook ruimschoots aandacht voor de theoretische onderbouwing. De theorie- en praktijklessen, cases en literatuur sluiten aan bij recente ontwikkelingen in het vakgebied.

In de opleiding gaan we diep in op de vakinhoud: een optimale werkvoorraadverwerking door het efficiënt en effectief aansturen van de medewerkers van het klantcontactcenter. Daarnaast besteden we aandacht aan competentieontwikkeling en het vergroten van relevante vaardigheden.

Doelgroep

Je bent werkzaam in klantcontact en hebt werkervaring binnen het WFM-werkveld. De opleiding richt zich op WFM-ers die (meer) allround willen worden in hun vakgebied. Het programma is echter dermate divers en qua cohesie zo sterk, dat ook de deelspecialist in WFM veel meer context en samenhang gaat zien en zijn functie op een hoger niveau zal kunnen uitvoeren.

Diploma

De Post HBO Workforce Management voor het klantcontactcenter is geaccrediteerd door het Centrum voor Post Initieel Onderwijs Nederland (CPION). Afgestudeerden ontvangen een officieel erkend diploma en worden bijgeschreven in het register van afgestudeerden.



Algemene eindtermen opleiding

Als je de opleiding met goed gevolg hebt afgelegd, ben je aantoonbaar gespecialiseerd in workforce management.

Wat kun je na deze opleiding?

- Je kunt de volledige WFM-cyclus uitvoeren, beoordelen en optimaliseren;
- Je kunt de organisatie gefundeerd adviseren over verschillende capaciteitsscenario's en de (financiële) gevolgen daarvan aangeven;
- Je kunt vanuit het WFM-perspectief afdelingen begeleiden bij onderzoeken en voorstellen, die zullen leiden tot verbeteringen van de kwantitatieve resultaten.

Wat weet je na deze opleiding?

- Hoe je de efficiency van het klantcontact (systeeminrichting en operationeel) kunt optimaliseren en daarmee te vergroten;
- Hoe je een positieve bijdrage kunt leveren aan de medewerkerstevredenheid door onder andere het toepassen van verschillende roostertechnieken en beschikbaarheidsregelingen;
- Hoe je de bereikbaarheid van het klantcontactcenter kunt optimaliseren en daarmee de klanttevredenheid positief kan beïnvloeden.

Dit alles betekent dat je, na succesvolle afronding van de opleiding, gediplomeerd aan de slag kan als forecaster, capaciteitsmanager, roosteraar, trafficmanager of allround WFM-specialist. Ook legt de opleiding een goede basis voor de rol van WFM-manager.

Studielast en planning

De opleiding bestaat uit 32 colleges die elk een dagdeel duren. De colleges zijn verdeeld over 16 colledagen en hebben vanuit het perspectief van de WFM-cyclus en gecombineerd met de eindopdracht, een logische opbouw. Startdata van nieuwe klassen publiceren we op onze website: www.spril.nl/academie/.

De totale studielast bedraagt circa 450 uur, 16 EC (European Credit/studiepunt). Dit komt overeen met een gemiddelde studielast van ongeveer 12 uur per week. Van de 16 EC worden er ruim 4 besteed aan het uitwerken van de eindopdracht: Een verbeterplan voor een bestaande organisatie, bij voorkeur die waar u werkzaam bent.

Docenten

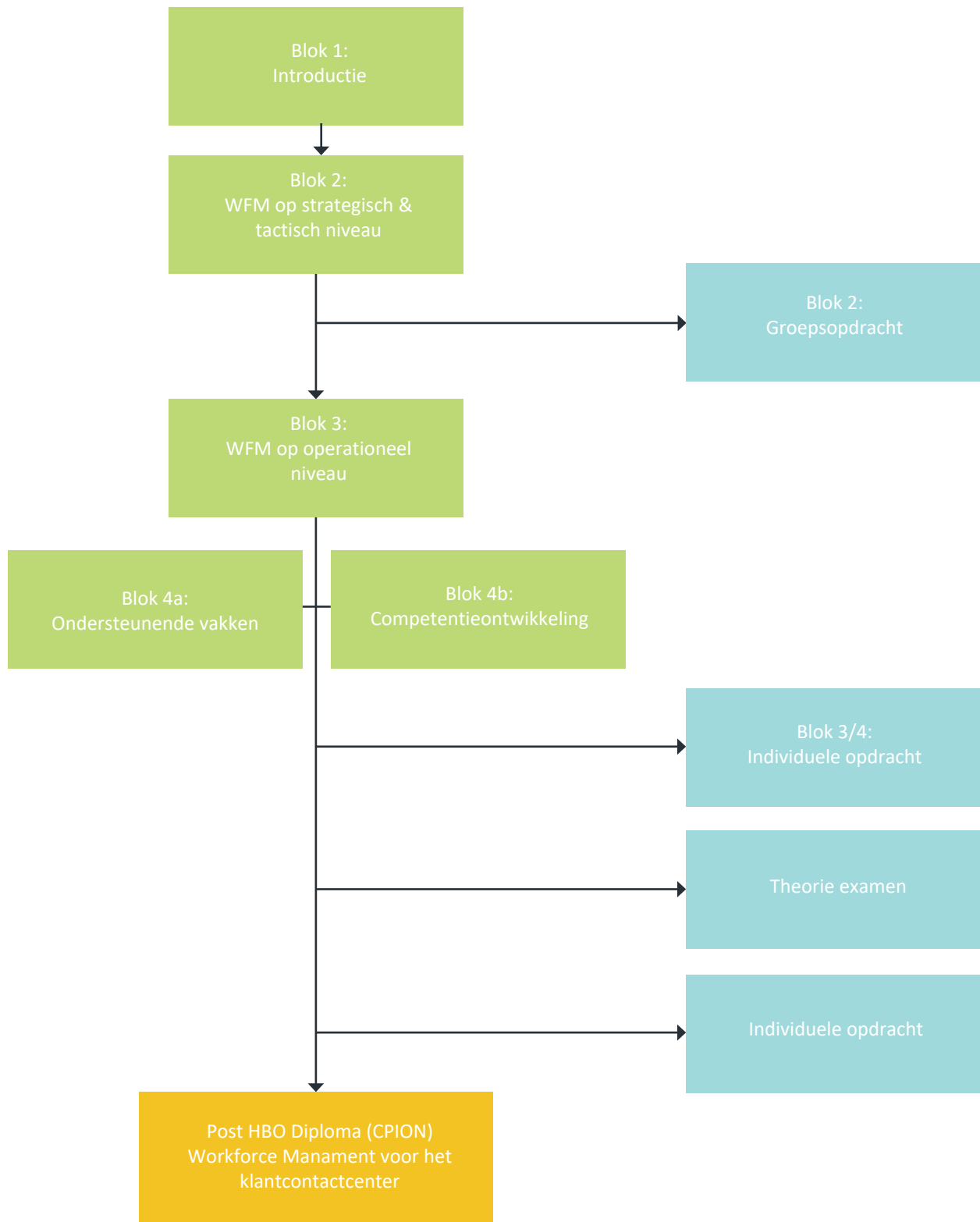
De kerndocenten zijn allen expert in het vakgebied workforce management. Zij kennen en beheersen alle elementen van de WFM-cyclus en hebben hier praktische invulling aan gegeven gedurende hun loopbaan. Ook hebben zij ruime ervaring in het geven van trainingen en het opleiden en coachen van medewerkers. Tot slot hebben ze ruime praktijkervaring opgedaan op managementniveau en leidinggeven en hebben ze veranderprocessen begeleid.

Een aantal colleges wordt door gastdocenten gegeven. We selecteren deze gastdocenten op basis van hun expertise op een bepaald vakgebied.



Inhoud en samenhang opleiding

Schematische weergave opleidingsplan



Overzicht colleges per blok

Blok 1 – Introductie WFM

Colleges:

- Introductiecollege
- De Workforce Managementcyclus

Leerdoelen/eindtermenblok 1:

- Kennis van de (samenhang tussen de) processtappen binnen de WFM-cyclus;
- Inzicht in de mogelijkheden en gevolgen van de positionering van WFM binnen de organisatie.

Blok 2 – WFM op strategisch en tactisch niveau

Colleges:

- Forecastmethoden op gemiddelden, trend en seasonality
- Gevorderde forecastmethodieken
- Data Science in WFM
- Capaciteitsmanagement 1
- Capaciteitsmanagement 2
- Strategische personeelsplanning/Poolmanagement
- Budget en Outsourcing
- Werkcollege praktijkopdracht 1
- Presentaties praktijkopdracht 1

Leerdoelen/eindtermenblok 2:

- Kennis en beheersing van de uitvoering van de verschillende forecastmethodieken;
- Het bouwen van een capaciteitsplan, met behulp van diverse Exceltoepassingen;
- Het gefundeerd adviseren van het management van een organisatie over poolmanagement en sourcing op operationeel, tactisch en strategisch niveau, inclusief de financiële gevolgen.

Blok 3 – WFM op operationeel niveau

Colleges:

- (Zelf)roosteren en inrichting WFM-systemen Arbo- en Arbeidstijdenwet
Trafficmanagement
- Rapportage en analyse

Leerdoelen/eindtermen blok 3:

- Kennis van de aspecten van de Arbowetgeving en de Arbeidstijdenwet;
- Weten welke componenten van belang zijn om een dekkend rooster op te leveren;
- Weten welke methoden van zelfroostering er zijn en hoe men kan bepalen welke methode passend is voor de eigen organisatie;
- Weten welke strategieën je kunt inzetten bij trafficmanagement om de KPI's te behalen;
- Inzicht in en beheersing van het proces van datamanagement, dataschonen en het maken van rapportages en analyses;
- Weten welke data relevant is om de output van het WFM-proces te verbeteren;
- Inzicht in de relatie tussen het WFM-proces en klant- en medewerkerstevredenheid.

Blok 4a – Ondersteunende vakken

Colleges:

- Besturingsmethodieken
- Van backoffice naar backoffice
- (Begeleiden van) Veranderprocessen
- Presenteren praktijkopdracht 2

Leerdoelen/eindtermen blok 4a:

- Bekendheid met de verschillende modellen voor contactcenterbesturing en weten wat de belangrijkste verschillen zijn;
- Bekendheid met de huidige status van backoffice-besturing en beschikbare technische voorzieningen; Bekendheid met de ontwikkelingen op het gebied van backoffice-besturing;
- Kennis van verandermanagement en dit kunnen toepassen bij het begeleiden van een veranderproces in de organisatie;
- Kennismaken met customer experience en het steeds groter wordende belang van een goede strategie op dit vlak;
- Inzicht in de onderdelen die doorgaans in een projectplan aan de orde komen en de manier waarop zo'n plan tot stand komt.



Blok 4b – Persoonlijke ontwikkeling, competenties en vaardigheden

Colleges:

- Leiderschapsstijlen en persoonlijk leiderschap
- Presenteren: Theorie presenteren
- Gesprekstechnieken: Communicatie algemeen en adviseren
- Gesprekstechnieken: Beïnvloeden en overtuigen
- Storytelling met data

Leerdoelen/eindtermenblok 4b:

- Onderbouwde adviezen op overtuigende wijze presenteren en weten welke presentatievorm het beste aansluit bij het publiek;
- Kennis van gesprekstechnieken die ondersteunen bij adviseren, onderhandelen en beïnvloeden en deze kunnen toepassen;
- Kunnen spreken met vertrouwen in het openbaar;
- Presenteren op een manier die bij jou past;
- Kennis van de eigenschappen van effectief (persoonlijk) leiderschap, leiderschapsstijlen en situationeel leiderschap.

Eindopdracht

Colleges:

- Het schrijven van een verbeterplan
- Verbeterplan: presentatie onderzoeksvragen
- Eindpresentaties

Leerdoelen/eindtermen eindopdracht:

- Algemene einddoelen opleiding;
- Kennis en ervaring in het opstellen van een projectplan;
- Onderbouwde adviezen op overtuigende wijze presenteren en weten welke presentatievorm het beste aansluit bij het publiek.

Inschrijven

Inschrijven voor de Post HBO Workforce Management voor het klantcontact-center kan via website; www.spril.nl/academie/. Je kunt hier ook de overige opleidingen en trainingen vinden.

Opleiding Operationeel WFM

De opleiding Operationeel WFM is een opleiding waarbij de werkpraktijk van de (toekomstige) roosteraar of trafficer een centrale plaats inneemt. Daarbij is er voldoende aandacht voor de theoretische onderbouwing.

In de opleiding gaan we diep in op de vakinhoud die relevant is voor een operationeel WFM-er: een optimale werkvoorraadverwerking door het efficiënt en effectief aansturen van de medewerkers van het klantcontact- center.

Het minimaal aantal deelnemers voor de opleiding is vier.

Doelgroep

Je bent een beginnende WFM-er in klantcontact of hebt behoefte aan meer kennis van het vakgebied. De opleiding is gericht op operationeel workforce management, dus met name roostering en traffic.

Certificaat

Deelnemers die het hele programma met goed gevolg doorlopen, ontvangen een certificaat van deelname.

Algemene eindtermen opleiding

Als je de opleiding met goed gevolg hebt afgelegd, ben je aantoonbaar geschikt om als roosteraar en/of trafficker aan de slag te gaan. Na het verkrijgen van het certificaat van deelname, kun je:

- Het roosterproces uitvoeren, beoordelen en optimaliseren;
- De relevante aspecten van de Arbowetgeving en de Arbeidstijdenwet toepassen;
- Bepalen welke strategie u kunt inzetten bij trafficmanagement om de KPI's te behalen;
- Relevante rapportages en analyses maken;
- Een positieve bijdrage leveren aan de drie pijlers van workforce management: kosten, klant en medewerker;

Studielast en planning

De opleiding bestaat uit 5 lesdagen en wordt afgerond met een korte online toets.

Docenten

De docenten zijn allen expert in het vakgebied workforce management. Zij kennen en beheersen alle elementen van de WFM-cyclus en hebben hier praktische invulling aan gegeven gedurende hun loopbaan. Ook hebben zij ruime ervaring in het geven van trainingen en het opleiden en coachen van medewerkers.

Overzicht lesdagen

Dag 1 – Introductie WFM

Onderwerpen:

- De basis van WFM, geschiedenis, heden en toekomst;
- Wat is Workforce Management?;
- De WFM-cyclus, processen en rollen;
- Positionering van WFM;
- Samenwerking met de operatie;
- KPI's: definities en berekeningen.

Dag 2 – Roosteren en WFM-systemen

Onderwerpen:

- Plaats en rol in de WFM-cyclus;
- Shrinkage;
- Kwalitatieve en beoordelende componenten;
- Zelfroosteren.

Dag 3 – Erlang-C en wetgeving

Onderwerpen:

- Arbo-wetgeving;
- Arbeidstijdenwet;
- Wachtrijtheorie en Erlang-C;
- Workload berekenen;
- Capaciteit berekenen.

Dag 4 – Trafficmanagement

Onderwerpen:

- Plaats en rol in de WFM-cyclus;
- KPI's, definities, berekeningen en beïnvloedingsinstrumenten;
- Adherence & the power of one;
- Backoffice taken;
- Traffic hand- en logboek.

Dag 5 – Reporting en analyse

Onderwerpen:

- Plaats en rol in de WFM-cyclus;
- Relevant rapporteren;
- Handvaten voor analyse;
- Learning loops.

Opleiding Tactisch WFM

De opleiding Tactisch WFM is een opleiding waarbij de werkpraktijk van de (toekomstige) forecaster of capaciteitsmanager een centrale plaats inneemt. Daarbij is er voldoende aandacht voor de theoretische onderbouwing.

In de opleiding gaan we diep in op de vakinhoud die relevant is voor een tactisch WFM-er: kennis van (de samenhang tussen) alle elementen die de operatie en capaciteit van het klantcontactcenter raken.

Het minimaal aantal deelnemers voor de opleiding is vier.

Doelgroep

Je bent een WFM-er in klantcontact en hebt behoefte aan meer kennis van het vakgebied. De opleiding is gericht op tactisch-strategisch workforce management, dus met name forecasting, capaciteits- en poolmanagement en budgettering.

Certificaat

Deelnemers die het hele programma met goed gevolg doorlopen, ontvangen een certificaat van deelname.

Algemene eindtermen opleiding

Als je de opleiding met goed gevolg hebt afgelegd, ben je aantoonbaar geschikt om als forecaster en/of capaciteitsmanager aan de slag te gaan. Na het verkrijgen van het certificaat van deelname, kun je:

- De organisatie gefundeerd adviseren over poolmanagement en sourcing op tactisch niveau;
- De organisatie gefundeerd inzicht bieden in de (financiële) gevolgen van de te maken keuzes op het vlak van poolmanagement;
- Bepalen welke forecastmethodiek het beste bij uw organisatie past en de verschillende methodieken toepassen;
- Een capaciteitsplan inclusief scenario's maken, met behulp van diverse Exceltoepassingen;
- Relevante rapportages en analyses maken;
- Een positieve bijdrage leveren aan de drie pijlers van workforce management: kosten, klant en medewerker;

Studielast en planning

De opleiding bestaat uit 5 lesdagen en wordt afgerond met een praktijkopdracht.

Docenten

De docenten zijn allen expert in het vakgebied workforce management. Zij kennen en beheersen alle elementen van de WFM-cyclus en hebben hier praktische invulling aan gegeven gedurende hun loopbaan. Ook hebben zij ruime ervaring in het geven van trainingen en het opleiden en coachen van medewerkers.

Overzicht lesdagen

Dag 1 – Introductie WFM en forecasting

Onderwerpen:

- De basis van WFM, geschiedenis, heden en toekomst;
- Wat is Workforce Management?;
- De WFM-cyclus, processen en rollen;
- Positionering van WFM;
- Samenwerking met de operatie;
- KPI's: definities en berekeningen;
- Stappenplan forecasting;
- Schoonmaken data;
- Forecasting op gemiddelden en trend.

Dag 2 – Forecasting

Onderwerpen:

- Seasonality;
- Regressie analyse;
- Single exponential smoothing;
- Timeseries forecast;
- MAPE en WAPE;
- Recap forecasttraining.



Dag 3 – Capaciteitsmanagement en Erlang-C

Onderwerpen:

- Wat houdt capaciteitsmanagement in?;
- Workload, shrinkage, utilisation en occupancy;
- Erlang-C;
- Routeringen;
- Single en multi-skilling;
- Capaciteitsplan.

Dag 4 – Poolmanagement, budgettering en outsourcing

Onderwerpen:

- Het belang van strategische Workforce Management;
- Externe factoren bij poolmanagement;
- De huidige arbeidsmarkt;
- Contractvormen;
- Benodigde schaalbaarheid en flexibiliteit;
- Opbouw pool;
- Vormen van budgetteren;
- Kostencomponenten in het capaciteitsplan;
- Stappenplan opstellen fte-budget.

Dag 5 – Rapportage & analyse en budgetteren

Onderwerpen:

- Relevant rapporteren;
- Handvaten voor analyse;
- Correlatie en causaliteit bepalen;
- Learning loops;
- Opstellen FTE-budget.

Experttraining Forecasting

Deze meerdaagse training gaat diep in op forecasten. De opleiding start met het forecaststappenplan: het schoonmaken van data, omgaan met missende datapunten, het detecteren van outliers, etc. Vervolgens gaan we aan de slag met de verschillende geavanceerde forecastmethoden. Als je deze onder de knie hebt, leer je beoordelen welke forecastmethode het beste past bij jouw organisatie. Tot slot ga je aan de slag met de eindopdracht, waarbij je, onder begeleiding van de docenten, een eigen forecastmodel maakt. Je past het geleerde dus direct in de praktijk toe.

Doelgroep

Ervaren forecasters met gedegen statistische kennis die nóg beter willen worden in hun vak.

Studielast en planning

De opleiding bestaat uit 4 lesdagen en wordt afgerond met een eindopdracht.

Docenten

De docenten zijn allen expert in het vakgebied workforce management. Zij kennen en beheersen alle elementen van de WFM-cyclus en hebben hier praktische invulling aan gegeven gedurende hun loopbaan. Ook hebben zij ruime ervaring in het geven van trainingen en het opleiden en coachen van medewerkers.

Inhoud training:

- Wat houdt het proces forecasten in;
- Stappenplan forecasting;
- Simple seasonality;
- Timeseries;
- Single exponential smoothing;
- Holt-winters – single seasonality multiplicatief;
- Holt-winters – single seasonality additief;
- Holt-winters – double seasonality multiplicatief;
- Holt-winters – double seasonality additief;
- Eindopdracht: maak een eigen forecastmodel en gebruik hiervoor de geleerde modellen.

Dagtrainingen

Enkele keren per maand bieden wij een training van onze Spril Academie aan. We hebben verschillende trainingen op verschillende niveaus voor verschillende doelgroepen. Alle data communiceren we via onze website. Daar kun je je ook inschrijven. Zodra er vier inschrijvingen voor een bepaalde training zijn, vindt deze plaats op de eerstvolgende trainingsdatum. Omdat we iedere cursist de aandacht willen geven die hij/zij nodig heeft, is de groepsgrootte gemaximeerd op 6 personen.

De regelmatige afwisseling tussen theorie en de praktijk maken onze training leuk, interactief en interessant. Het geleerde wordt direct met praktijkvoorbeelden getoetst. De trainingen worden gegeven door één van onze kerndocenten, soms samen met een expert op het vakgebied.

De Basisbeginselen van Workforce Management

Doelgroep

Beginnende WFM-ers die snel meer willen leren.

Inhoud training

- De ontwikkeling van een callcenter naar een multimediacenter;
- De drijvende krachten achter de dynamiek van het contactcenter;
- Contactcentermanagement en de rol van workforce management en de operatie;
- De WFM-cyclus: de processtappen en de verbanden;
- Terminologie, definities en KPI's;
- Oefenen met verschillende definities en berekeningen.

Workforce Management voor Teamleiders

Doelgroep

Teamleiders op het contactcenter die meer willen weten over WFM, zodat ze effectiever kunnen zijn in keuzes en samenwerking.

Inhoud training:

- De ontwikkeling van een callcenter naar een multimediacenter;
- De drijvende krachten achter de dynamiek van het contactcenter;
- Contactcentermanagement en de rol van workforce management en de operatie;
- De WFM-cyclus: de processtappen en de verbanden;
- Terminologie, definities en KPI's;
- Oefenen met verschillende definities en berekeningen.

De Basisprincipes van Forecasting

Doelgroep

Forecasters die de theorie achter hun werk willen begrijpen en meer manieren van forecasten willen leren, zodat ze hun forecastresultaten kunnen verbeteren.

Inhoud training:

- Wat houdt het proces forecasten in;
- Kwaliteit van dataset verbeteren;
- Filtering en vastlegging verstoringen;
- Outliers inzichtelijk maken;
- Standaarddeviatie en gaussverdeling;
- De verschillende forecastmethodieken: forecast o.b.v. gemiddelden, trend, (short) seasonality;
- Patronen in dataset herkennen en hierop de geschikte forecastmethoden staven;
- Het vooraf bepalen van de kwaliteit van de forecast (MAPE);
- Stappenplan opbouwen forecast.

Capaciteitsmanagement en Erlang-C de Basis

Doelgroep

Capaciteitsmanagers die de theorie achter hun werk willen begrijpen en meer grip willen krijgen op hun capaciteitsplan, zodat ze de operatie beter kunnen adviseren over poolmanagement en de inzet van capaciteit.

Inhoud training:

- Wat houdt het proces capaciteitsmanagement in?;
- Drie drijvende krachten van inbound contactcenters;
- Definities en capaciteitsberekeningen;
- Callcenter staffing;
- Erlang-C;
- Skills-based routing;
- Computersimulatie;
- Contacttypen en skills: single en multi-skill, single en multi-channel;
- Synchronous en non-synchronous verkeer;
- Hoe ziet een capaciteitsplan eruit en wat kun je ermee doen?;
- Operationeel poolmanagement;
- Stappenplan capaciteitsmanagement;
- Eindopdracht: bereken de benodigde uren van een contactcenter.

Trafficmanagement de Basis

Doelgroep

Beginnende traffickers en traffickers die de theorie achter hun vak willen leren en begrijpen, zodat ze de samenwerking met de operatie kunnen optimaliseren en betere resultaten kunnen halen.

Inhoud training:

- Wat houdt het proces trafficmanagement in?;
- Effectief real-timemanagement;
- The power of one;
- Het volgen van de dagelijkse prestatie;
- Traffic hand- en logboek;
- Reactiestrategieën;
- Adherence, what's the big deal?;
- Samenwerken met de operatie;
- Erlang-C.

Poolmanagement, Budgetteren en Outsourcing

Doelgroep

Capaciteitsmanagers en WFM-managers die (ook) op tactisch en strategisch niveau willen adviseren en die de financiële gevolgen van capaciteitskeuzes helder inzichtelijk willen maken.

Inhoud training:

- Het belang van strategische personeelsplanning;
- Externe factoren bij poolmanagement;
- De huidige arbeidsmarkt;
- Contractvormen;
- Benodigde schaalbaarheid en flexibiliteit;
- Opbouw pool;
- Vormen van budgetteren;
- Kostencomponenten in het capaciteitsplan;
- Stappenplan opstellen fte-budget.

Besturingsmethodieken en Reporting & Analyse

Doelgroep

WFM-ers die meer inzicht willen in hoe de resultaten op het contactcenter tot stand komen en die willen weten aan welke knoppen ze kunnen draaien om te verbeteren.

Inhoud training:

- Wat houdt het proces rapportage & analyse in?;
- De verschillende besturingsmethodieken;
- Correlatie en causaliteit bepalen;
- Het belang van een ketendocument;
- Learningsloops hoe bepaal je wat je gaat meten?;
- Van VOC naar CTQ;
- Elimineren van waste: kill Tim Woods;
- Lean tools;
- Relevant rapporteren;
- Handvaten voor analyse.

Roostering en WFM Systemen

Doelgroep

WFM-ers die willen stil staan bij de verschillende beschikbaarheidsregelingen, waaronder zelfroostering. In deze training gaan we het dan ook hebben over het roosterproces met bijbehorende shrinkage, dekkingsdoelstellingen en roosteruitdagingen.

Inhoud training:

- Wat houdt het proces roostering in;
- Bereken van roosterbenodigdheden;
- Shrinkage componenten en dekkingsdoelstellingen;
- Roosteruitdagingen en roosteroptimalisatie technieken;
- Welke roostermethoden waaronder zelfroosteren zijn er beschikbaar;
- Welke WFM systemen zijn er op de markt en wat is daarvan de toegevoegde waarde;
- In tien stappen naar een succesvol roosterproces;
- Roostertips.

Data Science & WFM

Doelgroep

WFM-ers die kennis willen maken met Data Science zodat ze een betere gesprekspartner worden op dit vlak.

Inhoud training:

- Nut en noodzaak van automatiseren en innoveren;
- Uitleg wat data science inhoudt;
- Korte introductie van reporting en analysis;
- Data beheer;
- Data architectuur;
- Uitdagingen van het werken met data;
- Biasen in data herkennen;
- Stappenplan tot data gedreven werken.

Gevorderde Forecastmethoden

Doelgroep

Forecasters die de theorie achter hun werk willen begrijpen en meer manieren van forecasten willen leren, zodat ze hun forecastresultaten kunnen verbeteren. Deze training is een logische gevolg op de basis beginselen van forecasting.

Inhoud training:

- Wat houdt het proces forecasten in;
- Stappenplan opbouw forecast;
- De gevorderde forecastmethoden: Seasonality, Regressie analyse en Timeseries;
- Forecasting op dagniveau;
- Kennismaken met smoothing modellen;
- Het vooraf bepalen van de kwaliteit van de forecast (MAPE, WAPE);
- Tien bekende forecastproblemen.

Workshops

Het gezamenlijk maken van een Forecastmodel

We zijn voorstander van kleine groepen en hebben daarom de groepsgrootte gemaximaliseerd op 6 personen. Op deze manier kunnen we iedere cursist de aandacht geven die hij/zij nodig heeft en erop toezien dat het maximale uit de workshop wordt gehaald.

Doelgroep

WFM-ers die willen zorgen voor voorspelbaarheid binnen het klantcontactcenter. Met onze unieke workshop gaan we samen met jou een forecastmodel maken.

Programma workshop:

Hoe komen we tot een accurate forecast?

Stap 1:

De input van de forecast is sterk bepalend voor de kwaliteit van de forecast. Het is daarom van belang dat we de realisatiecijfers filteren op verstoringen en deze verstoringen kwantificeren voor toekomstig gebruik. Anders verwoord: we maken de data schoon zodat we deze voor de forecast kunnen gebruiken zonder dat we te maken hebben met eventuele dubbeltellingen of een onjuist aanbod dat veroorzaakt is door bijvoorbeeld feestdagen en storingen.

Stap 2:

In deze stap onderzoeken we de aanwezigheid van trends en seizoenseffecten en doen we, indien er sprake is van onafhankelijke variabelen (bijvoorbeeld verzonden catalogi), regressieanalyses om deze in een later stadium weer toe te kunnen voegen aan de forecast.

Stap 3:

In deze stap maken wij verschillende berekeningen qua voorspellingen, of met andere woorden: we proberen verschillende forecastmethodieken uit om zo de meest accurate te kiezen. Hoe? De kwaliteit van een forecast kun je testen op het verleden. Met andere woorden: hoe goed was deze forecastmethode geweest als deze was gebruikt op het recente verleden? Dit doen we met behulp van de M.A.P.E. (Mean Absolute Percentage Error).

Stap 4:

In deze laatste stap voegen we de verwachte verstoringen toe. Denk bijvoorbeeld aan marketingcampagnes, briefverzendingen, feestdagen en vakanties. Tevens maken we de verwachte bandbreedte inzichtelijk. Wat is communicatie?

Het gezamenlijk maken van een eenvoudig Single-Skilled Capaciteitsplan

Doelgroep

WFM-ers die samen een single-skilled capaciteitsplan willen maken die je kunt gebruiken om verder door te ontwikkelen tot jouw eigen capaciteitsplan en in jouw eigen organisatie kunt gebruiken.

Capaciteitsplan:

Dit is een plan waar de beschikbare pool wordt afgezet tegen de benodigde pool, rekening houdend met het verwachte aanbod (over alle beschikbare werkstromen), overige werkzaamheden, afwezigheden en de te behalen KPI's.

Enkele vragen die d.m.v. een capaciteitsplan beantwoord kunnen worden zijn:

- Hebben we genoeg medewerkers (uren in de pool) om het werk in de zomer aan te kunnen?
- Hebben we een gezonde verhouding tussen minimale en maximale capaciteit?
- Wie gaan we opleiden?
- Moeten we nieuwe medewerkers aantrekken of moeten we juist afscheid gaan nemen?
- Zijn er voldoende medewerkers per skill beschikbaar?
- Is er voldoende capaciteit om een opleiding/training in te plannen?
- Wat is de afwijking t.o.v. het afgegeven budget?

Excel berekeningen

Doelgroep

WFM-ers die goed willen omgaan met Excel en willen weten welke formules je bij welke berekeningen het beste kunt gebruiken.

Excel berekeningen:

Goed omgaan met Excel en weten welke formules je bij welke berekeningen het beste kunt gebruiken is niet alleen minder foutgevoelig maar ook een stuk efficiënter zodat jij meer tijd over hebt voor de analysekant van ons vak.

Wat kun je na deze training?

- Excel doeltreffend inzetten in je dagelijkse werkzaamheden;
- Eenvoudige capaciteits- en servicelevelberekeningen maken;
- Erlang-C gebruiken om je bezetting te bepalen.

Wat weet je na deze training?

- Je kent de basisprincipes van Excel en de meest gebruikte Excel mogelijkheden en functies die binnen WFM gehanteerd worden;
- Hoe je Excel kan gebruiken bij het maken van analyses op de soms overweldigende hoeveelheid data die je als WFM-er veelal je beschikking hebt.

Persoonlijke coaching en begeleiding

In onze opleidingen en trainingen besteden we altijd aandacht aan hoe je het geleerde in de praktijk kunt toepassen. Soms kan het echter prettig zijn om daarop begeleid of gecoacht te worden. Bijvoorbeeld als iemand nieuw is in de organisatie of als de samenwerking met de operatie beter kan. Het is dan mogelijk om een ervaren coach/begeleider van Spril als sparringpartner te vragen. Die komt dan bij jou over de vloer om samen in de praktijk met de coach aan het ontwikkelonderwerp te werken. Weet je overigens dat Spril een tevredenheidspercentage van 91%(!) heeft voor maatwerk opleidingen?

“De aanpak heeft mij met de juiste vragen geholpen om tot de kern van het proces te komen. Fijn dat ik input kon geven en de ruimte hiervoor kreeg. Een unieke, inhoudelijke training.”
- Enexis

“De combinatie van theorie in het huiswerk en de praktische invulling van de trainingsdagen is heel goed bevallen. De interessante training heeft veel kennis en direct toepasbare competenties toegevoegd!”
- ABN AMRO



Over Spril

Visie

Tevreden organisaties, blijde medewerkers. Dat is waar wij van Spril elke dag vol overgave aan werken. Dankzij ons advies en onze ondersteuning bij Workforce Management en Personeelsplanning worden organisaties efficiënter, worden hun kosten en baten voorspelbaarder en stijgt het werkgeluk van hun medewerkers. Daar worden wij blij van. We zien een wereld waarin het rooster een enorme impact heeft op het welbevinden van mensen en de planeet. Gezondheid, veiligheid en het werkgeluk staat onder druk en met WFM en Personeelsplanning heeft Spril handelingsperspectief om hier een positieve bijdrage aan te leveren.

Ambitie

We geloven dat het tijd is voor verandering. Dat ons vakgebied Workforce Management en Personeelsplanning één van de aanjagers is van waardig werk en werkgeluk. Hiermee leveren we een positieve bijdrage aan de gezondheid van werkend Nederland en de impact op planeet.

We zijn ervan overtuigd dat we met **bravoure** bestaande werkprocessen en -patronen kunnen doorbreken en verbeteren. Door écht **persoonlijke aandacht** te hebben voor onze collega's en klanten gaan we samen op zoek naar verbeteringen op het gebied van vitaliteit, goed georganiseerd werk en de planeet. Daarin gaan we altijd voor maatwerk! En door **snelheid** te maken, kunnen we ons onderscheiden. Met de grote vraagstukken op het gebied van vitaliteit en het klimaat willen we NU iets gaan doen.

Missie

“Vitaliteit door goed georganiseerd werk voor iedereen met positieve impact op onze planeet”

Vitaliteit

Spril wil actief bijdragen aan een betere fysieke en mentale gezondheid van werkend Nederland. Hierbij willen we de norm verleggen zonder normerend te worden.

Goed georganiseerd werk

Een goed rooster heeft een enorme impact op het welbevinden van mensen.

Goed georganiseerd is efficiënt, eerlijk en houdt rekening met de vitaliteit van mensen en het klimaat.

Voor iedereen

Niet alleen voor onze klanten en hun medewerkers, maar voor alle werkenden in Nederland.

Met positieve impact op de planeet

Niet alleen compenseren, maar écht zorgen dat wij en onze klanten samenwerken om een positieve bijdrage te leveren aan het klimaat.



spril

Spril

Microfoonstraat 5

1322 BN Almere

085 - 401 35 60

info@spril.nl

scan hier voor meer

