

# Een unieke kijk op de Expert Class

## De Expert Class in het kort

26/09 sloten de deelnemers de 10<sup>de</sup> editie van de **Expert Class Contact Center Management** af met de verdediging van hun business case gebaseerd op de inzichten uit de opleiding.

De Expert Class Contact Center Management (ECCCM) is een unieke opleiding voor leidinggevende en verantwoordelijke contactcenter professionals.



*Dit is de Expert Class vanuit onze visie. Wat als we nu eens gingen kijken naar hoe de deelnemers en hun organisaties deze opleiding ervaren?*

We interviewden een aantal deelnemers en managers van de 10<sup>de</sup> editie van de Expert Class 2016 en stelden de volgende vragen:

- Waarom nemen jullie deel aan de Expert Class?
- Welke belangrijkste les nemen jullie mee?
- Hoe beïnvloedt de Expert Class jullie dagelijkse manier van werken?
- Wat is de meerwaarde van deze opleiding voor de organisatie?

## De Expert Class Experience

### *Waarom deelnemen aan de Expert Class?*

Dit is een brede en intensieve opleiding die een helicopterview geeft van alle aspecten van een contactcenter. De combinatie van theoretische kennis maar ook ervaringen in de praktijk, maakt de opleiding heel compleet.

*“De sprekers zijn telkens experts in hun vak. Daardoor wordt niet alleen theorie meegegeven maar is er ook de vertaalslag naar de dagelijkse business.”* Iris Essers IPG, deelnemer

Het netwerken met contactcenter professionals uit andere bedrijven zorgt voor een extra mogelijkheid om bij te leren.

Ook de managers die hun pupillen inschrijven, staan 100% achter deze opleiding.

*“Tijdens de opleiding leren de deelnemers de visie, strategie en dagelijkse werking van een contactcenter beter kennen, zo vergroten zij hun kans op doorgroeien binnen onze organisatie.”* Nancy, Sales Manager Telesales Eni

*“We zijn ervan overtuigd dat het management doordrongen moet zijn van het geheel van de processen in een contactcenter. De Expert Class geeft een overzicht van het geheel. Daar waar leidinggevendens vaak in een ‘niche’ vak spelen, is het toch heel belangrijk om de helicopterview te kennen en te kunnen houden.”* Karin Van De Velde, Managing Partner Callexcell

*“Net als in vele organisaties, zijn de contact center verantwoordelijken in de functie “beland”, en voeren ze die functie (vaak goed) uit zonder veel theoretische bagage of inzichten in het grotere geheel. ECCCM levert die bagage. Als we het menen dat contact centers belangrijk zijn, moeten we ook durven investeren in de leiding ervan.”* Jan Smets, Director Retail & Customer Care Bpost

### *Wat is de belangrijkste les om mee te nemen?*

De belangrijkste les die zowat iedereen meeneemt uit de Expert Class is de helikopterview over alle elementen van een contactcenter. Het feit dat je dankzij deze opleiding meer aandacht hebt voor het totaalplaatje zorgt ervoor dat het duidelijker is welke prioriteiten gesteld moeten worden en welke oorzaak-gevolg relaties de dagelijkse werking beïnvloeden.

*“Hoe de juiste prioriteiten stellen, je organisatie tot een hoger level van maturiteit brengt. Hoe alles gelinkt is met elkaar.”* Stefanie Verdeyen Bpost, deelnemer

*“Vaak is de huidige situatie een comfortzone of een gewoonte en zie je niet altijd meer waar optimalisaties kunnen en moeten gebeuren.”* Dieter Goemyne Eni, deelnemer

*“Het maturity assessment: beginnen van een TO BE situatie en werken naar een AS IS situatie zal me altijd blijven aangezien het een eenvoudig principe is, maar toch een zeer grote impact kan hebben.”* Bart Zurings IPG, deelnemer

### *Hoe beïnvloedt de Expert Class de dagelijkse manier van werken?*

Door meer inzicht te krijgen in alle elementen van het contactcenter en te weten hoe deze verschillende elementen aan elkaar gelinkt zijn, is er grotere aandacht voor het geheel. De deelnemers merken al in hun dagelijks werk dat ze zich vooral bezighouden met het zoeken van duurzame oplossingen op lange termijn, door analyses te maken en relaties tussen verschillende elementen te beheren.

*“Minder ‘brandjes blussen’ meer oplossingen zoeken op langere termijn en risicoanalyses doen tussendoor.”* Iris Essers IPG, deelnemer

*De coördinatie, synergiën met betrokken departementen nog beter proberen uitwerken (het silo-denken proberen wegvlakken). Dat bevordert de doorstroom aan informatie, communicatie, acties en gaat ons weer een stap vooruitbrengen.* Tim Cnaepkens Nextel, deelnemer

### *Wat is de meerwaarde voor organisatie?*

De Expert Class heeft niet alleen invloed op de persoonlijke ontwikkeling en carrière van de deelnemer maar ook op de organisatie waar hij voor werkt. De organisatie beschikt niet alleen over extra theoretische kennis, maar heeft ook de mogelijkheid om bepaalde zaken in de praktijk aan te passen en zo het niveau van het contactcenter (en de hele organisatie) te verhogen.

*“Het contact center is typisch de plaats waar de ‘momenten van de waarheid’ geconcentreerd worden. Als die juist/beter worden verzorgd, creëert het contact center waarde voor de klant, en dus de organisatie. Als het contact center beter in staat is klanteninzichten op de juiste manier terug te koppelen, dan wordt het nog meer een echt value center.”* Jan Smets, Director Retail & Customer Care Bpost

*“De deelnemer krijgt een verruimde blik op het ganse contactcenter-management en kan zijn eigen rol beter plaatsen in het geheel.”* Carl Buelens, CEO 24plus

*“Zij zien nu veel beter de bredere context van het geheel, terwijl ze voorheen veel meer met hun eigen werkgebied bezig waren.”* Jac Vermeer, CEO IPG

*“De case, die door de student als eindwerk wordt opgemaakt, zal ook effectief geïmplementeerd worden. In dat opzicht is de impact zeer reëel.”* Jan Smets, Director Retail & Customer Care Bpost