

SOFTWARE ALS GROOTSTE BOOSDOENER



HUUB PENNOCK

werkt als gecertificeerd ergonomoom bij Ergo-balans (www.ergo-balans.nl) en is vicevoorzitter van Human Factors NL (www.humanfactors.nl). Reageren? Stuur een mail aan h.pennock@ergo-balans.nl

In een callcenter waren de RSI-klachten sterk gestegen. Langdurige uitval van een medewerker was de druppel voor de directie om op zoek te gaan naar de oorzaak. Wij gingen voor hen aan de slag. De klant vond het vreemd dat we niet meteen naar de werkplekken en de werkhouding gingen kijken. In plaats daarvan begonnen we met het in kaart brengen van de taken van de medewerkers, om vanuit die taken te kijken naar de middelen die ze daarvoor nodig hadden. Daar hoort de werkplek bij, maar ook de telefoon, de software en de manier waarop het werk verdeeld is over de medewerkers. En last but not least de manier waarop de medewerkers met al die middelen omgaan. Op alle terreinen was winst te boeken, maar veruit de grootste verbetering viel te halen in de gebruikte software en de taken. Een paar voorbeelden. De software was primair ontworpen voor de backoffice en dat betekende voor de frontoffice meer klikken en tikken voordat

ze een klant konden helpen. Door een paar slimme aanpassingen konden de medewerkers vele seconden winst per telefoontje boeken. De 'praattijd' met de klant bleef gelijk, maar de tijd dat de klant wachtte en de medewerkers zich klikkend, tikkend en scrollend door het systeem heen bewogen, werd beduidend minder.

Het invoerveld voor het gespreksverslag was zo klein dat de medewerker steeds omhoog moest scrollen als hij wilde lezen wat hij eerder getypt had. Door het veld te vergroten, bleef er overzicht en was scrollen minder nodig.

Een nieuw telefoonsysteem was zojuist ingevoerd. Dat betekende dat opnemen en neerleggen van de telefoon en in de wacht zetten van de klant ook via klikken met de muis plaats vond. Extra handelingen die gelukkig ook via een drukknop op het toestel plaats konden vinden. Dat ging sneller en was minder belastend.

Door de alt-toets in te drukken zie je normaal gesproken wat de sneltoetsen zijn in software (probeer maar). Maar dan moet dat wel geconfigureerd zijn. Door een simpele aanpassing in de configuratie van de software konden de medewerkers zien welke sneltoetsen mogelijk zijn. En door ze dat te leren, ging werken sneller en minder belastend.

Medewerkers waren zo in groepen verdeeld dat ze de hele dag hetzelfde werk deden. Of de hele dag bellen, of de hele dag mails beantwoorden; beide werkzaamheden met hun eigen specifieke belasting. Door die taken te husselen werd het werk afwisselender en de belasting minder.

Al met al was er winst voor de medewerker (minder RSI), winst voor de organisatie (kortere telefoontijd per klant) en winst voor de klant (minder wachttijd tijdens telefoongesprek).

Zou deze organisatie hier alleen in staan of zullen er meerdere organisaties zijn met dit soort klachten? <

'Waar zitten de verbetermogelijkheden in uw organisatie? Zie in www.gezondverbond.nl het thema software'