

Clientele SILVI

Meer grip op de toekomst door nauwkeurig voorspellen



Wilt u uw prestaties niet alleen meten maar ook voorspellen? Hoe doet u dit dan en waarmee moet u rekening houden als de omstandigheden binnen uw onderneming of de markt (sterk) wijzigen? De processimulatie tool Clientele SILVI is een unieke uitbreidingsmogelijkheid voor service management oplossingen. Het maakt voorspellen mogelijk.

Het doen van voorspellingen kan van groot belang zijn bij bijvoorbeeld de invloed van personeelswijzigingen op te leveren prestaties, de impact van wijzigingen in serviceovereenkomsten (SLA's), bij risicoanalyses of bij het vooraf bepalen van het rendement van kwaliteitsprogramma's. De voorspellingen van Clientele SILVI zijn nauwkeurig en gaan veel verder dan de doorsnee trendanalyses die andere pakketten bieden.

Van verleden naar toekomst

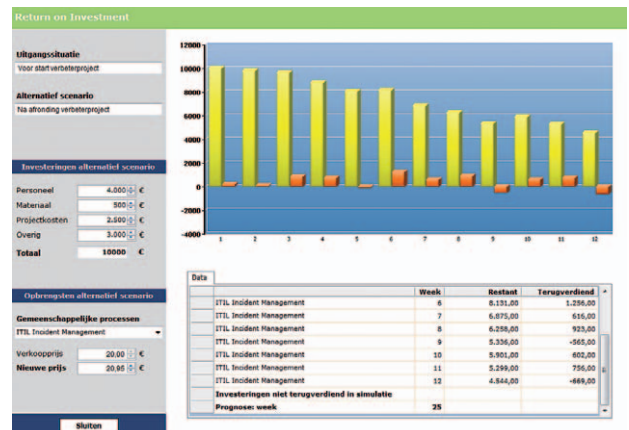
Om de toekomst goed te kunnen voorspellen moet je het verleden kennen. Gelukkig is deze informatie over het verleden in ruime mate voorhanden binnen de database van een Clientele service management applicatie*. Zoals de enorme hoeveelheid historische data over de afhandeling van processen. Met één druk op de knop vergaart Clientele SILVI moeiteloos alle relevante informatie uit de database. Daarmee wordt vervolgens een model opgesteld met uw processen, taken, resources en de onderlinge relaties hiertussen.

Met dit procesmodel kunt u in Clientele SILVI de meest uiteenlopende situaties (scenario's) nabootsen. De krachtige simulatie-engine met geavanceerde statistische technieken voert snel en accuraat al het

rekenwerk voor u uit. Het resultaat: een prognose op basis van circa 50 indicatoren, die zowel in tabellen als in grafiekvorm worden gepresenteerd.

(*) Heeft u geen Clientele service management applicatie, maar van andere makelij, dan kan Clientele SILVI worden geleverd met een hiervoor passende module voor het inlezen van data.

Clientele Silvi gaat veel verder dan de doorsnee trendanalyses die andere pakketten bieden



Welke (extra) inzichten kan Clientele SILVI u leveren?

Binnen Clientele SILVI heeft u standaard de beschikking over meer dan 50 indicatoren, die inzage geven in toekomstige prestaties op verschillende niveaus van uw organisatie. De indicatoren variëren van de bezettingsgraad en motivatie van personeel, tot de kosten van activiteiten en processen. Ook informatie over doorlooptijden, risico's en klanttevredenheid wordt helder in beeld gebracht.

Een aantal veelbesproken vraagstukken, waarbij Clientele SILVI actief kan ondersteunen, lichten we hieronder toe:

Risicomanagement

Clientele SILVI berekent voor u de kans dat de geleverde prestaties aan de (contractueel) gestelde eisen voldoen. Per week krijgt u hiermee inzicht in het risico op een lagere klanttevredenheid, een overschrijding van de responstijden en eventuele boetes. Wanneer u op basis van de prognose passende maatregelen wilt nemen, dan rekent Clientele SILVI uiteraard ook de hiervan te verwachten effecten voor u uit.

Plannen van de optimale inzet van resources

Heeft u een sterk wijzigend personeelsbestand of een vraag die fluctueert? Het optimaal plannen van de benodigde capaciteit kan een lastige klus zijn. Niet in de laatste plaats omdat het werven van personeel doorgaans een kostbare en tijdrovende aangelegenheid is. Clientele SILVI kan u ondersteunen door aanvullende informatie te verschaffen over het rendement van de verschillende opties. Kan ik beter opleiden of beter inhuren? Als ik inhuur, moet dat dan een ervaren of minder ervaren medewerker zijn? Naar welke competenties kan ik het beste zoeken? Met Clientele SILVI kent u vooraf de effecten van uw keuze.

Bepalen van het rendement van investeringen

Voordat u investeert in medewerkers of middelen wilt u uiteraard een betrouwbare inschatting van het te verwachten rendement. Helaas schiet u bij het bepalen hiervan vaak op een bewegend doel met verschillende variabelen die elkaar onderling beïnvloeden.

Voorbeeld: als gevolg van een investering in extra personeel of hulpmiddelen daalt de werkdruk bij medewerkers. De motivatie neemt toe en het aantal gemaakte fouten daalt. Hierdoor stijgt de klanttevredenheid en daarmee de vraag. Hierdoor neemt de werkdruk weer toe en stijgt het aantal gemaakte fouten. Een complexe situatie! Want waar ligt het nieuwe evenwicht en voldoet die situatie aan mijn verwachtingen? Clientele SILVI behoudt hierin het overzicht en neemt alle relevante effecten mee in haar voorspelling.

Voorspellen van de klanttevredenheid en de hieruit resulterende vraag

Elke geleverde prestatie heeft effect op de tevredenheid van een klant. Vooral de afhandeltijd en responstijd spelen hierin vaak een voorname rol. Clientele SILVI berekent voor elk scenario, aan de hand van vooraf door u gekozen criteria, de te verwachten kwantitatieve klanttevredenheid en het daaruit voortvloeiende effect op de vraag. Voor het (aanvullend) kwalitatief meten van klanttevredenheid is Clientele Monitor het aangewezen product.

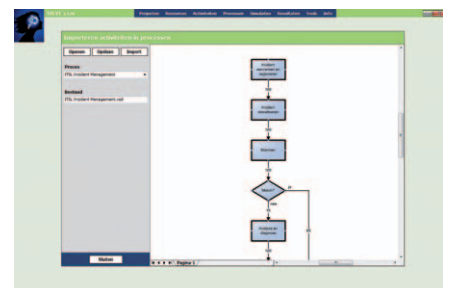
Inzicht in het (vereiste) effect van trainingen en kwaliteitsprogramma's

Heeft u een opleidingsinstituut wel eens gevraagd welk effect u mag verwachten van een training? De kans is groot dat u geen of een ontwijkend antwoord krijgt. En dat terwijl u toch al snel duizend euro betaalt per cursusdag. Daar komen de kosten van niet-productieve uren dan nog bij.

Het gemis aan de relatie tussen kosten en opbrengsten geldt in vergelijkbare mate voor kwaliteitsverbeterprogramma's. Kostbare projecten die meestal zonder duidelijke indicatie van de opbrengsten worden verkocht. Simpelweg omdat men het totale effect van alle voorgestelde maatregelen niet goed kan overzien. Met Clientele SILVI kunt u voorspellen welke maatregelen welk rendement opleveren. Hiermee kunt u eenvoudig bepalen of de kosten en opbrengsten van een opleiding of verbeterproject met elkaar in overeenstemming zijn.

Over ProcSIMus & Mproof Nederland

ProcSIMus is specialist op het gebied van processimulatie en ontwikkelaar van de SILVI simulatiesoftware. Daarnaast adviseert zij organisaties bij vraagstukken op het gebied van capaciteitsmanagement, risicomanagement en procesverbetering. Voor specifiek het doelgebied service management, hebben ProcSimus en Mproof Nederland hun kennis en krachten gebundeld. Deze samenwerking heeft geleid tot Clientele SILVI, een standaard simulatiesoftware product voor service management.



 procsimus

 Clientele[®]
ITSM

 Clientele[®]
SENS

 Microsoft[®]
GOLD CERTIFIED

Partner

System requirements

Operating system	Windows XP, Windows Vista and Windows 7 recommended
Processor	Pentium 4 class or better, Dual processor 2GHZ recommended
Ram	2 GB RAM required, 4 GB or more recommended
Harddisk	yes
Clientele version	2009 or higher