Werkvoorraad Contactcenter: 3 Succes Tips voor Dagverwerking

Category: Workforce Management
written by SteinBlogs | 19 December 2025

Herken je dit? Je agents zitten tot aan hun nek in de telefoon. De service levels kloppen redelijk. Maar ondertussen groeit elders een berg onbeantwoorde berichten. Chats die blijven liggen, ticketverwerking die achterblijft. Elke dag een beetje hoger. Tot het moment dat klanten beginnen te bellen. Ze vragen waarom hun bericht van vorige week nog niet beantwoord is.

Werkvoorraad lijkt een onschuldig woord. Een beetje technisch misschien, iets voor rapportages. Maar vergis je niet. Hoge achterstanden zijn funest voor je contactcenter. Het vreet aan je KPI’s, aan de motivatie van je mensen en uiteindelijk aan de klantbeleving.

Dit artikel gaat over een simpel principe: dagverwerking. Het idee dat je elke dag minstens evenveel verwerkt als er binnenkomt. Klinkt logisch? Absoluut. Wordt het consequent toegepast? Helaas niet. Het ene contactcenter heeft controle. Het andere contactcenter loopt constant achter de feiten aan. Ik geef je drie concrete successtips. Ze maken het verschil.

Inhoud

- Wat is de werkvoorraad contactcenter?
  - Verborgen kosten
- Dagverwerking als fundament
  - Dagverwerking als cyclus
  - Meest gemaakte fouten
- Werkvoorraad per contactkanaal
  - Voice en non-voice: balans in je achterstand
  - Skill-based routing, voor callcenters én contactcenters
- Successtip #1: Prioriteer
  - Zet een robuste prioritering op
  - Segmenteer effectief
  - Dynamisch werken
- Successtip #2: flexibiliteit in planning
  - Multi-skilled teams ontwikkelen
  - Flexibele roosters en pools
  - Medewerkerstevredenheid
- Successtip #3: Real-time monitoring

    - Dashboard voor inzicht
- Intraday management
    - Continue verbeteren met data-analyse
- Voorraad en achterstand onder controle
    - Wat te doen bij grote achterstanden?
    - Preventieve maatregelen implementeren
- KPI’s voor voorraadbeheer
    - Primaire prestatie-indicatoren
    - Kwaliteit en klantervaring
- Conclusie
    - De drie tips
    - De juiste stappen
    - Continue optimalisatie als mindset
    - English Summary
    - Resumen en Español

Wat is de werkvoorraad contactcenter?

Contactcenters hebben grofweg twee of drie werkstromen. Telefoonverkeer is vaak de belangrijkste. Het heeft een eigen set KPI’s: Average Speed to Answer, Service Level, Abandoned Rate. Telefoongesprekken creëren geen achterstand aan het einde van de dag. Als je een call niet opneemt, verdwijnt die uit de wachtrij.

Tegelijkertijd werken je agents aan het beantwoorden van vragen via andere kanalen. Dit kunnen zijn: digitale berichten, contactformulieren, chat en social media. En hier ontstaat het probleem. Als die vragen vandaag niet beantwoord worden, schuiven ze door naar morgen. Als je contactcenter dagelijks iets minder verwerkt dan er binnenkomt, groeit de stapel. Eerst een beetje, dan meer, tot het onbeheersbaar wordt.

Verborgen kosten

Iemand stuurt een bericht. Na zeven dagen is er nog geen antwoord. Die persoon wordt onrustig. Misschien stuurt hij nog een bericht. Of hij vult een online formulier in. Of hij hangt aan de lijn. Nu zit dezelfde vraag twee of drie keer in je systeem. Extra werk, gecreëerd door wachttijd.

Niet elk bedrijf beschikt over een geavanceerde CRM-systeem. Een systeem dat dezelfde vragen van één persoon herkent. Als een agent bericht 1 beantwoordt, blijft verzoek 2 gewoon in de voorraad zitten. Of de klant belde en heeft inmiddels antwoord gekregen. Zijn digitale bericht wordt dan later nóg een keer verwerkt. Dubbel werk.

Dit raakt ook je mensen. Constant achter de feiten aanlopen, geen grip hebben, boze klanten aan de lijn die al een week wachten. Dat vreet energie. Mensen raken gefrustreerd, de betrokkenheid daalt. En dan kom je in een vicieuze cirkel. De productiviteit wordt lager. De achterstanden worden hoger. De werkdruk stijgt.

Dagverwerking als fundament

In de Lean filosofie is wachten verspilling. En niemand houdt van wachten. Je verwerkt per dag minder dan er binnenkomt. Dan ontstaan stapels en wachttijd. En stapels geven altijd gedoe.

Dagverwerking als cyclus

In de basis is dagverwerking eenvoudig. Verwerk elke dag minstens evenveel als er binnenkomt. Dan speel je quitte. De achterstand blijft stabiel. Geen groeiende stapels, geen escalerende werkdruk. Geen mensen die bellen omdat hun bericht te lang duurt.

Stel: je ontvangt 100 verzoeken per dag. Je team verwerkt er 95. Niet dramatisch, zou je denken. Vijf per dag erbij. Maar na twintig werkdagen heb je 100 extra verzoeken in de wachtrij. Na drie maanden 300. En ondertussen blijven er dagelijks nieuwe verzoeken binnenkomen.

Ik moet bij dit begrip vaak terugdenken aan een werkbezoek aan de Scania fabriek. Medewerkers zien op monitors hoeveel vrachtauto's op die dag gefabriceerd moeten worden. Ze zien ook hoeveel er inmiddels gereed zijn. Dit zien ze continu. De hoeveelheid vrachtauto's voor die dag komt werkelijk af. Dan komt de werkdag ten einde. Dat kan eerder zijn, maar als het tegenzit ook later. Het alternatief is dit: je begint de volgende dag vanuit achterstand. Terwijl je weet dat de leverdatum met klanten tot op de dag nauwkeurig is afgesproken.

Meest gemaakte fouten

De meeste contactcenters werken met FIFO: First In, First Out. Je verwerkt oudste verzoeken het eerst. Logisch, toch? Die verzoeken hebben immers het langst gewacht. Dus die volgorde lijkt wel zo eerlijk.

Maar hier zit een addertje onder het gras. Je achterstand is opgelopen tot 700 verzoeken. Je verwerkt er 100 per dag. Dan duurt het zeven dagen voordat je het nieuwste verzoek oppakt. En wie vandaag een vraag stelt, staat altijd een week in de wachtrij.

Stel: mensen beginnen extra te bellen als hun vraag langer dan drie dagen duurt. Dat gebeurt in ongeveer 20% van de gevallen. Als je consequent FIFO toepast en alles in de stapel is ouder dan drie dagen, loop je dat risico voor élke vraag.

Een betere aanpak: LIFO voor alle nieuwe instroom. Je verwerkt de verzoeken die vandaag binnenkomen, binnen één dag of de volgende dag. Die mensen bellen in ieder geval niet terug. Ondertussen isoleer je de oude achterstand: die 600 verzoeken die al ouder zijn. Vervolgens maak je een plan van aanpak om daarop in te lopen.

Werkvoorraad per contactkanaal

Traditionele callcenters handelen gesprekken af. Moderne contactcenters bedienen alle klantinteracties: telefonie, digitale berichten, chat, social media, contactformulieren. We gebruiken ook wel de term Voice en non-voice. Dat brengt nieuwe uitdagingen met zich mee.

Voice en non-voice: balans in je achterstand

Voice en schriftelijk werk vragen om andere kennis en vaardigheden. Sommige agents zijn uitstekend in gesprekken, andere blinken uit in geschreven communicatie. Talentvolle en betrokken mensen zullen in de basis dit werk kunnen integreren.

Ook de complexiteit verschilt. Een telefoongesprek duurt gemiddeld vijf tot tien minuten. Een backoffice verzoek afhandelen hoeft soms maar twee minuten te duren. Dit is bij een simpele verzoek. Maar het loopt op tot wel dertig minuten of meer. Dit is bij een complex verzoek met onderzoek.

Is er een optimale verhouding tussen voice en schriftelijk werk? Dat hangt er helemaal vanaf. Een vuistregel is dit: digitale kanalen zijn meer dan 30-40% van je totale volume. Dat doe je er niet meer even bij. Dat kan je ook niet meer even laten liggen. Dan heb je centraal een planning nodig inclusief telefonie.

Skill-based routing, voor callcenters én contactcenters

Moderne contactcenters leiden hun agents breed op. Iedereen kan telefoneren, chatten én schrijven. Dit betekent niet dat iedereen alles even goed kan of moet doen. Maar als basisvaardigheden zijn ze universeel.

Dit vergroot je wendbaarheid. Zodra inkomende calls meevallen, schakelen agents naar email of schriftelijk werk. Als er een piek komt, gaan meer agents verder aan de lijn. Zo bereik je dagverwerking over alle kanalen. Tenzij gesprekken afhandelen de hele dag het primaire doel is. Dat gaat niet. Dan ben je een callcenter en geen contactcenter.

Skill-based routing stuurt verzoeken naar de best passende agent, ongeacht kanaal. Als een complex ticket binnenkomt, gaat het naar een senior medewerker. Een simpele vraag naar een junior. Efficiënt en het voorkomt ‘cherry picking’.

Successtip #1: Prioriteer

Sommige verzoeken zijn urgent. Andere verzoeken kunnen best even blijven liggen. Sommige zijn complex, andere simpel. In het ene medium wordt werk sneller opgepakt dan in een ander. Hoe bepaal je wat eerst moet?

Zet een robuste prioritering op

De klassieke matrix is vaak de keuze tussen een makkelijk en moeilijk

verzoek. Je deelt dit in op vereiste kennis. Je plot dit op het betreffende medium. Je deelt dit in op skills en vaardigheden. Je krijgt dan junior mensen die eenvoudige verzoeken telefonisch kunnen beantwoorden. En je krijgt senior collega's die klachten schriftelijk uitputtend kunnen behandelen. Vaak is dit geënt op de veronderstelde (soms onderschatte) ontwikkeling van iemand. Soms komt dit slecht overeen met de werkelijke achterstand. Veel mensen kennen basiswerkzaamheden terwijl de vraag elders ligt. Of neemt AI binnenkort de verwerking van dit basiswerk over. Dat vraagt om een andere aanpak.

Het kan effectiever zijn te werken met een matrix. Dit hangt af van de aantallen. De matrix verdeelt werk in 4 varianten van urgentie en belangrijkheid:

Urgent én belangrijk: klacht over mislukte betaling, leveringsprobleem, veiligheidskwestie. Dit verwerk je direct, ongeacht hoe oud het verzoek is.

Urgent maar niet belangrijk: statusvraag over een lopend verzoek. Vaak komt dit voort omdat het oorspronkelijke verzoek te lang duurt. Als je dagverwerking toepast, neemt dit als eerste af. In sommige contactcenters bedraagt dit meer dan 30% van het totale werk.

Belangrijk maar niet urgent: wijziging adres, contract aanpassen, vraag over nieuwe dienst. Dit moet beantwoord worden, maar hoeft niet binnen een uur. Risico: het wordt vanzelf urgent én belangrijk. Dit gebeurt als je het niet binnen de redelijke verwachtingstermijn afhandelt. Dit gaat vaak gepaard met statusvragen.

Niet urgent en niet belangrijk: werk dat een agent niet zou moeten (of mogen) doen. En het gebeurt vaak toch. Ongemerkt, vaak steevast bij steeds dezelfde persoon. Onder het mom van klantvriendelijkheid, medeleven of wat niet meer. De keerzijde is dat belangrijk of urgent niet aan bod komt. En dat is nog veel onvriendelijker. Een goed ezelsbruggetje is dit: iemand vindt dit moeilijk. Dan stelt hij zichzelf de vraag: "Moet ik dat nu doen?" Hij legt steeds weer de nadruk op een ander woord in de zin.

Stel, je hebt een keuze. En keuze is er altijd. Dan bestaat werk en achterstand alleen uit wat belangrijk is. En belangrjk werk is urgent of niet urgent. Dit bekijk je vanuit de klant en het bedrijf. De rest is vaak onnodig, ongewenst of valt te voorkomen. En als er niet aan valt te ontkomen, is een deel vast en zeker met AI te automatiseren.

Segmenteer effectief

Veel organisaties beheren service level agreements per medium. Calls direct beantwoord, digitale berichten na 48 uur, chat na 2 minuten, social media na 4 uur. Die SLA's zijn leidend voor prioritering. Een misvatting is dat daarmee het ene medium belangrijker is dan het andere. Of automatisch een hogere prioriteit heeft. Nee, het betekent dat elk medium zijn eigen prioriteit heeft.

Geavanceerd workforcemanagement herkent de instroom en afhandeling. Dit

gebeurt gedurende de uren van een werkdag. Het bedeelt het werk toe. Zo is er aan het einde van de dag een sluitend geheel.

Wachten doet verder niets af aan dagverwerking. Dagelijks verwerk je hetzelfde aantal werk als dat je op één dag ontvangt. Van uitstel wordt de verwerkingstijd natuurlijk niet meer of minder. Wel komt er nieuw werk bij als je mensen té lang geen antwoord geeft.

Het is interessant om je dit eens voor te stellen: hoe zou de contactcenter wereld eruit zien? Wat als je elke werkstroom ‘real time’ aanpakt op het moment dat het zich aandient. Je verwerkt het dan direct. Kun je je daar iets bij voorstellen? Kun je je voorstellen dat dit per saldo mogelijk zelfs minder werk zou zijn? Het ordenen van werk in wachtrijen en stapels is immers óók werk. Collega’s kunnen hier best druk mee zijn. Het maakt niet uit of dat virtueel of fysiek is. Een simpel voorbeeld: je wilt voor iemand iets uit de voorraad vissen. Denk aan een statusvraag of klacht. Ga dan maar eens zoeken in een achterstand.

Dynamisch werken

Dagverwerking betekent niet: we kijken aan het einde van de dag hoe we ervoor staan. Het betekent: we monitoren continu. Hoeveel is er binnengekomen? Hoeveel hebben we verwerkt? Lopen we voor of achter?

Je ziet om 14:00 uur dat het telefoonverkeer lager is dan verwacht. Dan verschuif je mensen naar schriftelijk werk. Als er om 16:00 uur een onverwachte piek komt in berichten, schakel je snel. Dit vraagt aanpassingsvermogen, zowel technologisch als qua mindset bij je mensen. Los dat niet alleen op met reacties vanuit realtime managers. Laat het ook over aan agents om actief te schakelen tussen werkstromen. Er bestaan uitstekende workflowsystemen. Deze systemen kunnen werkstromen wisselen en aanbieden bij agents. Dit proces gebeurt zodra vraag en aanbod hierom vragen en idle time ontstaat.

Successtip #2: flexibiliteit in planning

Dagverwerking lukt alleen als je flexibel kunt schakelen. Je schakelt tussen telefonie en schriftelijk werk. Je schakelt tussen verschillende media. Je schakelt tussen verschillende taaktypes. Die wendbaarheid begint bij je planning.

Multi-skilled teams ontwikkelen

Het klassieke callcenter-model: aparte teams voor telefonie, digitale berichten, chat. Dit leidt tot eilandjes. Als telefonie het druk heeft, staan schrijvende collega’s duimen te draaien. En omgekeerd.

In een contactcenter kan idealiter elke agent allebei doen. Ongeveer 70% van agents is multi-skilled: ze kunnen naargelang de drukte schakelen. De rest is specialist. Zij zijn er voor moeilijke vragen. Zij zijn er voor klachten of escalaties.

Flexibele roosters en pools

Contactcenters werken nog te vaak met vaste roosters. Agent X werkt maandag tot vrijdag 9-17 uur. Voorspelbaar, vaste dagen en vaste uren maar star. Als er dinsdag een piek is en donderdag een dal, helpt dat niet.

Flexibele roosters bieden uitkomst. Verschuivende diensten, variërende dagdelen, parttime pools die inspringen bij pieken. Moderne workforce management systemen ondersteunen dit.

Een energieleverancier die ik ken, had een flexpool. Dit waren tien studenten. Ze gaven per week aan welke dagen ze beschikbaar waren. Ze werden ingezet op de pieken. Denk aan maandagmorgen met veel bellers na het weekend. Of bij grote achterstanden. Het werkte, mede omdat het vrijwillig was en goed werd beloond.

Medewerkerstevredenheid

Het mag natuurlijk niet zo zijn dat flexibiliteit geen duidelijkheid geeft aan je medewerkers. Je agent is geen machine die je zomaar aan of uit zet. Mensen willen weten wat ze kunnen verwachten.Ze willen weten wanneer ze werken, wat ze doen, wanneer ze vrij zijn.

Goed management balanceert dit. Flexibiliteit met redelijke kaders. Roosters drie weken van tevoren bekend. Wijzigingen alleen in overleg. Beloon flexibel gedrag: met verlof, een bonus, keuzevrijheid.

Successtip #3: Real-time monitoring

Monitor de dagverwerking gedurende de dag. Als je om 5 uur ´s middags merkt dat je 50 stuks achterloopt, ben je te laat. Je moet gedurende de dag checken en bijsturen.

Dashboard voor inzicht

Data geeft inzicht. Toon dus je cijfers. Voor ondersteuning bij dagverwerking heb je nodig:

- Doel: aantal te verwerken verzoeken (per contactkanaal)
- Actuele stand: aantal verwerkte verzoeken
- Verschil: liggen we op schema?
- Afzonderlijk: oude voorraad (buiten SLA)
- Oudste verzoek (in dagen): Aantal dagen buiten de SLA

En dit moet real-time zijn. Agents en teamleiders moeten actuele cijfers kunnen zien: hoe staan we ervoor? Lopen we op schema? Zo’n dashboard staat ook op je laptop. Het is er dus ook bij thuiswerken. Liefst aangevuld met de individuele performance.



Intraday management

Ik zag dit bij een verzekeraar. Stand-up: elke twee uur komt een klein team twee minuten (online) bij elkaar. Wat is het beeld? Hoe gaat de dagverwerking? Moeten we bijstellen? Drie agents verschuiven van telefonie naar digitale berichten? Of van chat naar telefonie?

Dit klinkt intensief, maar het werkt. Het creëert bewustzijn, betrokkenheid. Agents weten wat vandaag het doel is en wat zij gaan doen. Zo geven ze je aan het einde van de dag geen onplezierige verrassingen.

Continue verbeteren met data-analyse

Dagverwerking van vandaag is mooi. Hoe weten we dat het morgen ook weer lukt? Met data inzicht. Je bekijkt de resultaten van gisteren. De patronen van instroom en afhandeling. En je bekijkt de patronen van werkstromen en van agents. Wanneer zijn er structureel pieken? Maandagmorgen? Na een storm? Na nieuwsbrieven? Vlak voor de schoolvakanties? Na maandelijkse factuurverzending?

Met die kennis plan je proactief. Extra bezetting voor op zulke momenten. Spreiding waar mogelijk. Niet alle facturen op dezelfde dag versturen, maar gedurende een week. Of laat klanten zelf het moment van maandelijkse incasso kiezen. Snijdt het mes ook nog aan twee kanten.

En je doet root cause analyse. Waarom krijgen we zoveel verzoeken over onderwerp X? Kunnen we dit voorkomen? Kan de communicatie of een factuur beter? Bied je de klant voldoende self-service online?

Voorraad en achterstand onder controle

Heb je nu een grote achterstand? Een enorme stapel taken die op je ligt te wachten. Het gevoel van paniek en grote zorgen. Waar begin je?

Wat te doen bij grote achterstanden?

Ten eerste: breng in kaart wat er ligt. Hoeveel verzoeken? Hoe oud? Welke media? Welke types? Dit geeft overzicht. Misschien blijkt dat 40% simpele vragen zijn die snel kunnen. Of dat 60% ouder is dan twee weken en dus urgentie heeft. Splits die ene grote stapel op in kleine behapbare plukken. Elk met zijn eigen mogelijke oplossingen.

Behandel de achterstand als een apart incident. Meng het niet met het reguliere werk, met het werk binnen de SLA of met de dagverwerking. Maak een plan voor de komende dagen of weken. Speel extra capaciteit vrij. Denk aan flexpool, overwerk en uitbesteden. Isoleer de oude stapel. Prioriteer welke verzoeken écht nu moeten. Denk aan LIFO of FIFO. Communiceer met agents en waar nodig met klanten!

Is extra capaciteit schaars? Maak dan duidelijk afspraken. Je werkt pas aan de oude stapel wanneer de dagverwerking erop zit. Je werkt aan een specifiek deel ervan. Je hebt immers alles onderverdeeld en geprioriteerd. Als je iedere dag ook maar 1 stuk inloopt op die oude stapel is dat er elke dag één. En misschien morgen wel twee, of drie.

Preventieve maatregelen implementeren

Als de achterstand is weggewerkt, komt het cruciale moment. Hoe voorkom je dat het opnieuw gebeurt? Door strict(er) dagverwerking te implementeren. Op elk medium van je klantenservice. Door real-time monitoring. Door flexibiliteit in te bouwen.

Een schadeverzekeraar die ik begeleidde, had na elke najaarsstorm weer dezelfde grote achterstanden. Ik vond het altijd frappant dat iedereen privé altijd prima op de hoogte was van slecht weer, storm of sneeuw. Of hitte. Maar zakelijk werd er zo weinig mee gedaan. Bij stormen was er totale berusting. Bijna een slachtofferrol. Mensen zeiden: “wij kunnen het toch ook niet helpen dat het stormt”. En na elke storm werd het opnieuw druk. Met wachtrijen aan vragen en stapels schademeldingen als gevolg.

We implementeerden early warning systemen en maakten zakelijk gebruik van weersvoorspellingen. We pasten bezetting en werkverdeling aan op de dagen van storm en direct erna. En we waarschuwden mensen preventief. Storm in het weekend? Dan tóch in het weekend bereikbaar zijn, en maandagmorgen eerder op volle kracht aan de slag. En als zonder dagverwerking de stapel toch twee dagen achter elkaar met meer dan 10% groeit, dan is er alarm. Dat moest dan koste wat het kost de volgende twee werkdagen worden ingelopen. Ook als het weekend is…

Die aanpak met de voor- en nadelen werd gedeeld. Agents en hun teammanagers accepteerden aarzelend om het uit te proberen. Na de eerste storm ging het

bijna goed. De tweede keer slaagde dit volledig. Natuurlijk zorgde storm opnieuw voor werkdruk, maar zonder de eerdere chaos. Na een paar dagen keerde de rust weer terug. Nu waren het de agents zelf die iets voorstelden. Ze wilden iets vergelijkbaars introduceren bij andere incidenten. En bij nieuwe productcampagnes. Dan weet je dat het klopt.

KPI’s voor voorraadbeheer

Je kunt niet managen wat je niet meet. Voor dagverwerking heb je de juiste KPI’s nodig. Net zoals voor telefonie. Dus metrics voor je dagverwerking en voor je voorraden.

Primaire prestatie-indicatoren

Backlog volume en trend: Hoeveel verzoeken staan open? Is de voorraad stabiel, groeiend, dalend? Niet alleen het totaal van je werkvoorraad, ook met een goede onderverdeling. Dit is je belangrijkste KPI. Als het groeit, vraagt het om aanpassing.

Dagverwerking percentage: Hoeveel procent van de nieuwe instroom is vandaag verwerkt? Je doel: 100%. Consequent.

First Contact Resolution (FCR): Hoeveel verzoeken worden in één keer opgelost? Als FCR laag is, komen er herhaalde contactmomenten, groeit je stapel. Het is een graadmeter. Je ziet of verwerkte aantallen hand in hand blijven gaan met goede kwaliteit.

NB Deze set KPI’s voor achterstanden krijgt een plek naast de KPI’s voor telefonie.

Kwaliteit en klantervaring

Bij dagverwerking gaat het er vooral om dat het contactcenter meer grip krijgt op de werkvoorraad. Het doel is om de werkdruk en bijbehorende gevolgen niet onnodig uit de hand te laten lopen. Maar het zal je niet verbazen dat je klanten tevredener zijn als dagverwerking goed loopt.

Customer Satisfaction (CSAT): Hoe tevreden zijn mensen na afhandeling? Een lage CSAT wijst op problemen: lange wachttijd, foute antwoorden, gebrek aan empathie.

Herhaalcontact: Hoeveel mensen nemen steeds opnieuw contact op over hetzelfde onderwerp? Dit duidt op een lage First Contact Resolution. Een hoge FCR leidt tot meer klanttevredenheid. Een hoge repeat contact rate kan ook wijzen op onduidelijke communicatie. Het bedrijf verstuurt brieven of facturen die de klant niet begrijpt.

Conclusie

Drie tips. Een slimme volgorde van werk, een flexibele planning en controles gedurende de dag. Je begrijpt nu waarom dagverwerking belangrijk is. Tijd om er mee aan het werk te gaan.

De drie tips

Eerste Tip. Wat heeft prioriteit? Deel je instroom overzichtelijk in. Behandel complexe verzoeken anders dan simpele. Of verdeeld naar belangrijk en urgent. Verwerk nieuwe instroom iedere dag, zodat de backlog niet groeit.

Tweede tip. Een flexibele werkverdeling. Leid agents breed op. Plan uren en werk dynamisch. Zorg dat je kunt schakelen. Je schakelt tussen telefonie en schriftelijk werk. Schakel tussen contactkanalen. Schakel in complexiteit.

Derde tip. Monitor en stuur bij. Niet achteraf, maar real-time. Zorg dat iedereen ziet hoe het gaat. Evalueer elke twee uur. Pas, binnen marges, de werkdag aan op dagverwerking. Als dat daarmee niet lukt: wat is het protocol voor overloop?



De juiste stappen

Misschien denk je: leuk en aardig die tips, maar waar begin ik?

Deze week: Analyseer je instroom en afhandeling per werkdag. Haal je dagverwerking? Zo nee, wat is het gat?

Volgende week: Kies één quick win. Misschien: alle nieuwe berichten vandaag nog beantwoorden (LIFO). Of: dagelijkse briefing invoeren. En: een dashboard maken zodat iedereen de achterstand ziet. Structureel doe je het volgende. Je voegt week voor week een nieuwe werkstroom of medium toe aan het succes van dagverwerking.

Over twee weken: Breng de oudere stapel in kaart. Hoeveel ligt er? Hoe oud? Welke media? Maak een apart plan om die liggende stapel in stappen weg te werken.

Ontdek de mogelijkheden. Benoem de resultaten. Vier elk succes!

Continue optimalisatie als mindset

Werkvoorraadbeheer is nooit “af.” Volumes veranderen, klantbehoeften evolueren, nieuwe media komen erbij. Wat vandaag werkt, is morgen misschien niet meer genoeg.

Dus blijf leren. Benchmark met anderen in je sector. Vraag input van je agents: zij zien dag op dag wat werkt en wat niet. En durf te experimenteren. Test nieuwe werkwijzen, meet het effect, behoud wat werkt.

Als je dat nog niet deed: pas vanaf morgen strikt dagverwerking toe. Verwerk elke dag minstens evenveel als er binnenkomt. Het klinkt simpel, maar het maakt het verschil tussen controle en chaos. Wat heb je liever: een contactcenter dat altijd achter de feiten aanloopt? Of een contactcenter dat vooruit kijkt?

“Elke dag scherper, beter, klantgerichter.” Met SteinBlogs.com.

English Summary

This article addresses inventory management in contact centers through the principle of daily processing (dagverwerking). It explains how contact centers typically manage two workflows: phone traffic (creating no backlog) and non-voice channels like e-mail and chat (which accumulate when not

processed same-day).

The article provides three success tips: (1) implement intelligent prioritization and segmentation, using LIFO for new requests when backlogs exist to prevent exponential growth; (2) optimize workforce flexibility through multi-skilled teams, flexible scheduling, and dynamic resource allocation; (3) work with real-time monitoring and intraday management using dashboards and hourly evaluations. Drawing from Lean philosophy, the article positions waiting as waste and emphasizes that processing fewer requests daily than received creates compounding problems.

It includes practical guidance on managing large backlogs, relevant KPIs for inventory management (backlog volume, daily processing percentage, FCR), and concrete first steps for implementation. The conclusion urges managers to start strict daily processing immediately to maintain control rather than constantly reacting to crises.

Resumen en Español

Este artículo aborda la gestión de inventario en centros de contacto mediante el principio de procesamiento diario (dagverwerking). Explica cómo los centros de contacto típicamente gestionan dos flujos de trabajo: tráfico telefónico (que no crea acumulación) y canales no telefónicos como correo electrónico y chat (que se acumulan cuando no se procesan el mismo día).

El artículo proporciona tres consejos de éxito: (1) implementar priorización y segmentación inteligente, usando LIFO para nuevas solicitudes cuando existen acumulaciones para prevenir crecimiento exponencial; (2) optimizar la flexibilidad de la plantilla mediante equipos polivalentes, programación flexible y asignación dinámica de recursos; (3) trabajar con monitorización en tiempo real y gestión intradiaria usando paneles de control y evaluaciones horarias. Basándose en la filosofía Lean, el artículo posiciona la espera como desperdicio y enfatiza que procesar menos solicitudes diariamente que las recibidas crea problemas acumulativos.

Incluye orientación práctica sobre gestión de grandes acumulaciones, KPIs relevantes para gestión de inventario (volumen de acumulación, porcentaje de procesamiento diario, FCR) y primeros pasos concretos para implementación. La conclusión insta a los gerentes a comenzar el procesamiento diario estricto inmediatamente para mantener control en lugar de reaccionar constantemente a crisis.