



client satisfaction **score** and more...

# GOLDEN RULES of the CMT

SUPPORTER VAN JOUW LEVEN



1

Ik check de view “**My team’s quick pick up lane**” minstens 1x dag, zo kan ik met mijn quick wins direct aan de slag

2

Als de klant antwoordt op mijn vraag, raadpleeg ik “**My incoming activities**” zeer graag

3

Na een dagje met verlof, bekijk ik de view “**Focus time – my new cases**”, dat vinden mijn klanten supertof!

4

Klaar met mijn dagelijks ritueel, dan over naar mijn cases, en dat zijn er vaak heel veel!

- Grote taken plan ik tijdig in zodat ik mijn stress overwin
- Ik hou mij aan mijn planning, zo leef ik niet constant in spanning
- Kleinere taken neem ik er graag bij, wanneer ik die doe, dat staat me vrij
- Sorteren kan je ook op Date In, dat zorgt voor een goed begin

5

**Zoeken in de queue** wordt iedereen snel moe, daarom deze tips for you:

- Zet de queue als default view: [default queue](#)
- Search in the queue: [search mail in queue](#)

6

Werk je aan een case? Zet hem op '**active**', dat vinden je collega's vast lief

7

Voor een nette "My cases to do" kuis ik in mijn **suspended of on hold's** af en toe

- Hierbij een nice to know: na 2 rappels & case closed/ cancelled → please, zet dit in de memo
- Neemt de suspended/on hold case een langere periode in beslag, verzet dan je reminder date zodat deze uit je to do list mag [bijv. wegens in afw MRA]

8

De **memo** is handig voor wat info, dus laten we die liever niet blanco

- Datum + beknopte stavaza + je naam en zet dan steeds de meest recente situatie bovenaan

9

Bij het sluiten van een SOF, Assusoft of XML haal ik de deadline weg, zoniet, is het voor mijn lates dikke pech

10

Ken ik zelf een goede **tip of trick**? Die deel ik graag met mijn collega's, dat geeft me een extra kick!