

# ICT ondersteuning IN EEN agrarisch KLANTCONTACT centrum

**Dennis Rerink**

FLEX4U

**FLEX4U (voorheen Telewerkcentrum) is een dochteronderneming van AB Oost (Coöperatieve Vereniging Agrarische Bedrijfsverzorging). AB Oost is al bijna 40 jaar dé arbeidsvoorzienaar voor agrarische bedrijven. Ook ondernemers in de food-, bouw-, metaal-, groen-voorziening en transportsector schakelen flexibele medewerkers van AB Oost in met de juiste mentaliteit. AB Oost heeft zich gespecialiseerd in het aanbieden van tijdelijk, volledig ingewerkt personeel. Dagelijks zijn er ruim 3000 medewerkers bij en voor onze opdrachtgevers werkzaam.**

FLEX4U wil, als toonaangevende contact center- en uitzendorganisatie, een belangrijke partner zijn voor organisaties in de regio en de agro- & foodsector. Zij streeft ernaar haar opdrachtgevers toegevoegde waarde te bieden door naast het professioneel afhandelen van klantcontacten ook de daaruit voortvloeiende (administratieve) afhandeling te verzorgen. Dit vanuit haar locaties Almen en Gemert. Naast het uitzenden en detacheren van administratief personeel, adviseert worden bedrijven over de juiste inzet van personeel geadviseerd.

In dit artikel wordt ingegaan op de ICT ondersteuning (hardware, software, infrastructuur) van de afhandeling van agrarische klantcontacten.

## **Wat wilden we?**

Na het formuleren van de nieuwe bedrijfsdoelstelling is gestart met het bouwen van de nieuwe organisatie. Technische hulpmiddelen waren nauwelijks aanwezig zodat hier op korte termijn een verbetering in dienstverlening en bedrijfsresultaten te behalen was. Een beschrijving van de technische en functionele eisen en wensen werd op papier gezet. Via beurzen, adviezen van de huidige leverancier en externe adviseurs op het gebied van telecommunicatie oplossingen werd het selectieproces in gang gezet. De business case werd aan een aantal leveranciers voorgelegd. Daarbij werd vooral een beroep gedaan op de creativiteit van de leverancier. Veel opties werden besproken en vele presentaties volgden. Kernbegrippen die voor de selectie van belang waren zijn:

- gebruiksvriendelijk
- goede managementinformatie
- koppeling telefoon/pc (CTI)
- koppelingen naar andere systemen en applicaties

## **Het project: de implementatie van de ICT**

Het project werd door de leverancier in drie fasen uitgevoerd.

In fase één werd een 'state of the art' telefoonsysteem geïmplementeerd.

In fase twee werd een CRM/telemarketing applicatie (CRM is Customer Relations Management) via een Computer Telefonie koppeling (CTI) gekoppeld aan het telefoonsysteem waardoor één geïntegreerd systeem ontstond. De CRM/telemarketing applicatie stelt de organisatie in staat alle processen van inkomende en uitgaande telefoongesprekken, tot en met de registratie, verslaglegging en rapportage eigenhandig te beheersen en te controleren. In de toekomst zijn multimedia zoals e-mail routing en web collaboration hiermee flexibel in te passen.

Fase drie bestond uit het koppelen van het call center in de vestiging Gemert aan het callcenter in Almen zodat er een virtueel call center ontstond.

Op enkele kleine opstart problemen na, ging het 'live' gaan naar wens en kon er daadwerkelijk productie gedraaid worden.

Een van de lastigste dingen tijdens het hele project was dat we eigenlijk weinig ervaring hadden met deze combinatie van techniek. Maar door zelf een uitgebreid selectietraject te hebben geleid, hebben we ook veel kennis opgedaan. Zodoende was ook de juiste keuze beter te maken. De afdeling inkoop heeft het hele inkoopproces begeleid. Dit is zeker aan te bevelen vanwege de ervaring die men daar heeft met algemene inkooptrajecten. Door een stap te maken van niets naar een ingewikkelde ICT ondersteuning hebben we als organisatie in zeer korte tijd veel geleerd. Het is snel te merken dat de klanten dit op prijs stellen!

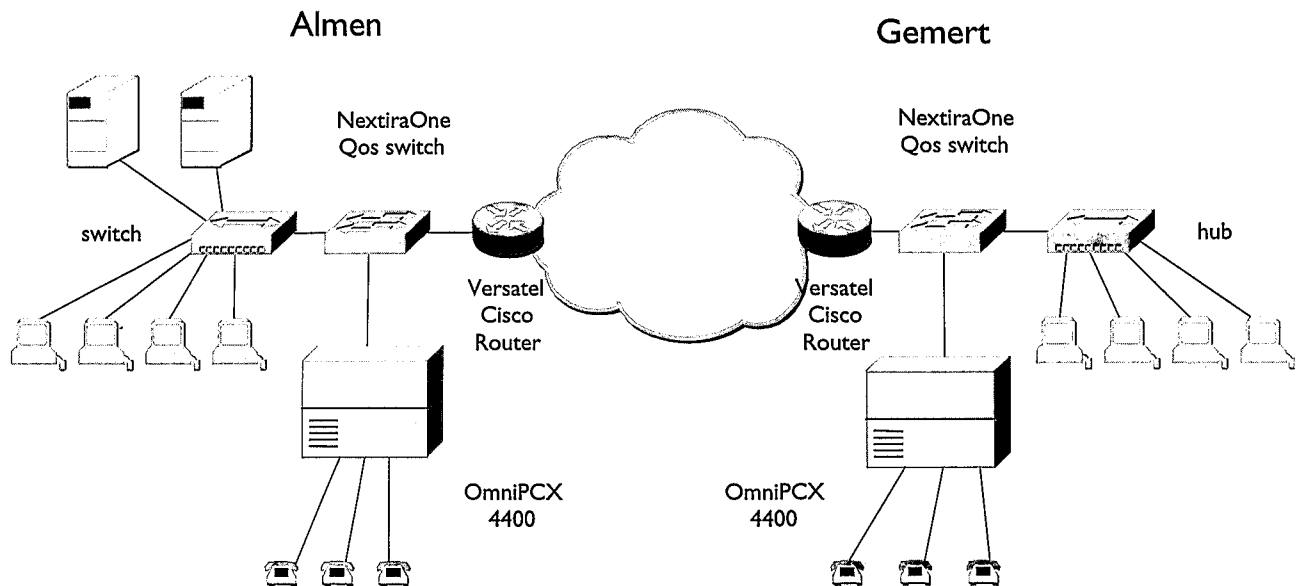
De andere zaken die we eigenlijk anders hadden moeten doen:

- de juiste versies van microsoft waren niet geïnstalleerd,
- er was een aantal machines met te weinig geheugen,
- de training is eigenlijk te vroeg gedaan, het is beter om eerst samen

met de installatie mee te kijken en daarna pas te trainen (zowel voor ICT als teamleiders),

- het functioneel ontwerp bleek niet geheel volledig.

Een goede voorbereiding is het halve werk. Ook tijdens het "live" gaan waren er geen problemen. Medewerkers waren goed getraind en voorbereid (draagvlak gecreëerd) en pikten



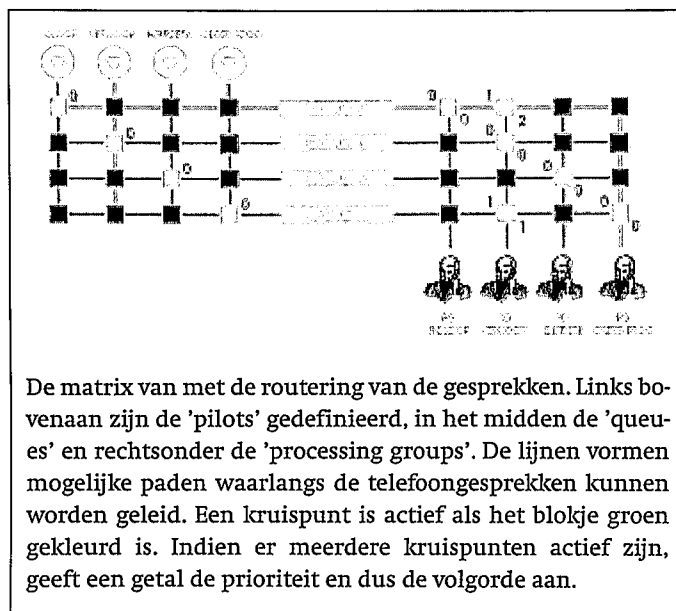
Figuur: koppeling van de twee locaties tot 1 virtueel call center.

het snel op! Door tijdige signalering van de projectleider hebben we tijdig de software en machines kunnen upgraden.

Door de flexibiliteit van de ICT'ers van de leverancier hebben we tijdig binnen het project kunnen bijsturen.

## De Contact Center functionaliteit nader bekeken

De onderstaande figuur met de omschrijving geeft weer hoe meer in detail de centrale ingericht is. In de toelichting volgt een nadere uitleg van enkele uitdrukkingen.



De matrix van met de routing van de gesprekken. Links bovenaan zijn de 'pilots' gedefinieerd, in het midden de 'queues' en rechtsonder de 'processing groups'. De lijnen vormen mogelijke paden waarlangs de telefoongesprekken kunnen worden geleid. Een kruispunt is actief als het blokje groen gekleurd is. Indien er meerdere kruispunten actief zijn, geeft een getal de prioriteit en dus de volgorde aan.

Toelichting op enkele uitdrukkingen:

### Pilots

Pilots zijn de zogenaamde ingangen van Contact Center Distribution. Een pilot heeft een telefoonnummer en een naam. Bijvoorbeeld 'Inkoop' of 'Helpdesk'. Deze pilots kunnen al naar gelang de wensen van de klanten ingericht wor-

den. Op basis hiervan worden de telefoonnummers waarlangs bellers contact op kunnen nemen, gecommuniceerd met de buitenwereld.

### Queues

Queues zijn de wachtrijen waar ieder binnenkomend gesprek doorheen wordt geleid op weg naar de bestemming. Een pilot heeft een primaire queue voor de gesprekken die op de pilot binnenkomen. Per queue wordt een maximale wachttijd gedefinieerd. Is deze wachttijd bereikt, dan worden nieuwe gesprekken naar een andere queue geleid. Dit beperkt de wachttijd voor iedere beller tot een minimum.

### Processing Groups

Processing Groups (PG) zijn de uiteindelijke bestemmingen van de gesprekken. De PG's zijn:

- Agent Groups hier worden de medewerkers ondergebracht, bijvoorbeeld die van inkoop, verkoop, etc.
- IVR Group: hier worden aanwezige Interactive Voice Response systemen ondergebracht.
- Voice Mail: in geval van overflow (= meer gesprekken dan medewerkers) is het mogelijk om voicemail in te spreken.
- Re-direction: hiermee kunnen gesprekken naar een andere locatie worden doorverbonden.

## Waarom deze stap

De integratie van computer en telefonie (CTI) is voor onze organisatie een zeer belangrijke stap voorwaarts. Hiermee zijn we in staat haar klanten direct te voorzien van de juiste statistische gegevens. De supervisor van het call center bespaart meerdere uren per dag door de mogelijkheid om statistische informatie direct te exporteren naar Excel. In rapportages kan de supervisor zien waar de pieken liggen in inbound (inkomend) telefoonverkeer en welke telefoontjes er eventueel gemist zijn. Ook kan de supervisor op zijn beeldscherm volgen welke medewerkers staan ingelogd en

hoeveel gesprekken ze per uur doen. Daarnaast is zichtbaar wat de gemiddelde gesprekttijd is en wanneer en hoe lang iemand met pauze gaat. Het is voor de medewerkers niet meer nodig om handmatig allerlei informatie bij te houden aangezien dit door het systeem gebeurt. De rapportage is hierdoor realtime en zeer accuraat.

Facturen die gemaakt worden op basis van het aantal telefoontjes kunnen dus rechtstreeks uit het systeem gehaald worden.

In vooraf vastgestelde sjablonen kunnen onze klanten direct geïnformeerd worden over de voor de opdrachtgever belangrijke informatie. Uiteraard zijn we door het beschikbaar zijn van deze informatie beter in staat te bepalen wat de resultaten per campagne zijn. Daarmee kunnen betere en scherpe prijzen aangeboden worden aan opdrachtgevers.

## Toekomstige ontwikkelingen

FLEX4U krijgt steeds meer vraag naar oplossingen die buiten het spectrum vallen van inkomende en uitgaande gesprekken. De organisatie ziet e-mail als een van de snelst groeiende dienstverlening binnen haar portfolio. Bij de selectie van de applicaties was het een minimale eis om e-mail op juiste wijze te kunnen afhandelen. Als dit niet het geval was geweest dan had de organisatie binnen de kortst mogelijk tijd tegen de grenzen van de oplossing aangelopen. De gekozen oplossing is door de modulaire opbouw in staat om met de ontwikkeling van de organisatie mee te groeien. Maar uiteindelijk moet de gekozen ICT ondersteuning een volledige oplossing bieden om multi-channel de klant van dienst te kunnen zijn.

Schematische weergave van het nagestreefde einddoel:

