

Direct klantcontact via een Internet vraagbaak

ir. Wolf Knab

Projectmanager STOAS

Postbus 78, 6700 AB Wageningen

telefoon (0317) 47 27 11, telefax (0317) 42 47 70

e-mail: wkn@stoas.nl

Internet: <http://www.stoas.nl>

De Electronische VraagBaak is een applicatie die tegemoet komt aan de behoefte aan snelle en efficiënte informatievoorziening en kennisuitwisseling via het Internet. De EVB is een systeem dat is gevuld met vragen en antwoorden rondom thema's en is multimediaal opgezet. Het systeem helpt bedrijven en hun klanten bij het efficiënter communiceren, verkrijgen van (markt)inzicht, het operationaliseren van aanwezige kennis en het bewaren van die kennis. Het uitwisselen van de informatie wordt gestimuleerd.

Trefwoorden: vraagbaak, helpdesk, adviescentrum, kennismanagement

Bij een kennisintensieve samenleving horen informatiebronnen die onbeperkt toegang geven tot hoogwaardige kennis. Als die informatiebronnen dan ook nog ruimte geven aan onderlinge kennisuitwisseling en ondersteuning door experts, dan kom je tegemoet aan een basisbehoefte van deze tijd. Internet is de technologie die deze behoefte waar kan maken, een Elektronische VraagBaak (EVB) de benodigde applicatie voor deze service. Stoas heeft deze vraagbaak ontwikkeld.

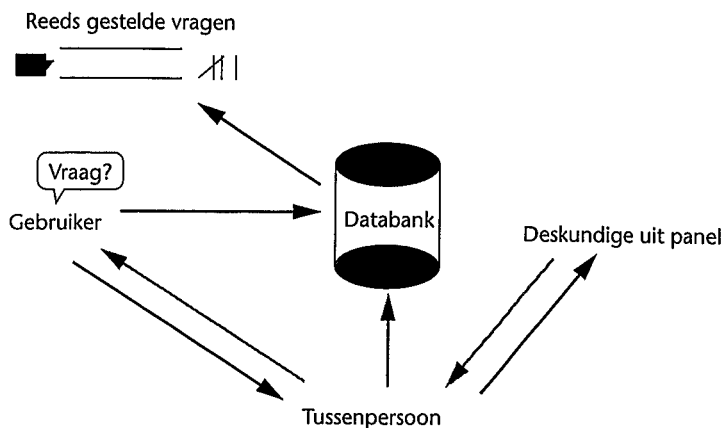
Elektronische vraagbaak

De EVB is een informatie- en communicatiesysteem op het Internet. Gebruikers raadplegen met dit systeem een kennisdatabank, die gevuld is met vragen en antwoorden rond een bepaald thema. De antwoorden bestaan uit tekst maar ook uit dia's en/of korte videofragmenten (multimediaal). De gebruiker zoekt voorgestructureerd op basis van rubrieken en trefwoorden. Het systeem presenteert alle vragen (en antwoorden) die eerder op dat gebied gesteld zijn. Er zijn dan twee mogelijkheden:

- de vraag was al eerder gesteld en het antwoord kan direct geraadpleegd worden;

- het antwoord wordt niet gevonden. In dit geval kan hij via mail een vraag stellen. De vraag komt in eerste instantie bij een tussenpersoon terecht die de vraag beoordeelt op eenduidigheid en doorspeelt aan een deskundige. De tussenpersoon redigeert vervolgens het antwoord en slaat vraag en antwoord terugzoekbaar in de database op. Alle klanten die hebben aangegeven dat zij geïnteresseerd zijn in dit onderwerp krijgen vervolgens via e-mail bericht. Het systeem draagt zo bij aan een directe en efficiëntere communicatie tussen klanten en het bedrijf: vragen worden slechts éénmaal beantwoord, het raadplegen van de kennis is onafhankelijk van tijd en plaats, kennis komt direct bij alle geïnteresseerden. En natuurlijk is de EVB zodanig ingericht dat meertalige toepassing eenvoudig is.

Wanneer een nieuwe vraag met antwoord in het systeem wordt opgeslagen, dan krijgt deze combinatie een bepaald aantal punten mee; laten we zeggen 100 punten. Elke keer dat het antwoord geraadpleegd wordt, wordt het puntenaantal met 5 opgehoogd. Elke dag waarop de betreffende combinatie niet geraadpleegd wordt, kost 1 punt. Dit biedt verschillende mogelijkheden. Doordat vragen met de meeste punten het eerst gepresenteerd worden is de kans groot, dat een klant de meest actuele/interessante informatie direct aangeboden krijgt. Het bedrijf (de eigenaar van de vraagbaak) krijgt zo zicht op wat er bij zijn klanten leeft, temeer daar het systeem bijhoudt hoe vaak een antwoord wordt geraadpleegd.



Figuur 1 – Schematische weergave van de elektronische vraagbaak.

Om deze functies te ondersteunen kunnen de nieuwste antwoorden en de meest geraadpleegde antwoorden op een bepaald interessegebied en in een bepaalde periode worden opgevraagd.

Het proces dat zo ontstaat, levert voordelen op voor klanten, maar zeker ook voor uw eigen organisatie. En door haar kenmerken en mogelijkheden kan de EVB een stevige bijdrage leveren aan een totaalsysteem rond kennismangement.

Klant krijgt op maat gesneden informatie ...

Met Internet kiest een organisatie voor een technologie die de informatiebron makkelijk toegankelijk maakt voor haar klanten. Ook maakt Internet het snel publiceren van actuele informatie op maat mogelijk. Gekoppeld aan een elektronische vraagbaak lost u daarnaast twee belangrijke nadelen van het Internet op: de overkill aan informatie en de kwaliteit daarvan. Op de laatste kom ik in de volgende alinea terug. Zoekt u informatie op Internet of in publicaties, dan weet u dat meer dan duizend min of meer relevante hits per zoekmachine geen uitzondering zijn. Behoort de informatie die u zoekt tot uw werkterrein of hobby dan komt daarbij dat u al bekend bent met het grootste deel van de aangeboden informatie. Het blijft een hele toer om tussen alle

bekende gegevens het nieuws te vinden. Zonde van uw tijd, maar het is meestal de enige manier om bij te blijven. Voor uw klanten geldt hetzelfde.

De vraag-en-antwoord-methode van de vraagbaak zorgt ervoor dat uw klanten alleen die informatie krijgen waarover zij nog niet beschikten en waar zij behoefte aan hebben.

... Van goede kwaliteit

De kwaliteit van de informatie op Internet en in papieren publicaties wisselt sterk. In het geval van publicaties is het productieproces zo lang dat de inhoud al achterhaald kan zijn voordat de inkt droog is. Voor Internet geldt dat informatie slecht (oppervlakkig, achterhaald, incorrect of niet praktisch) of meer dan uitstekend kan zijn. Goed van slecht scheiden kost tijd.

Van de kwaliteit van de informatie in een EVB mogen de klanten verwachten dat deze net zo goed of slecht is als de organisatie die de vraagbaak beheert. En dat komt niet alleen omdat de antwoorden door hun experts zijn opgesteld. De antwoorden staan ook voortdurend bloot aan de kritiek van de gebruikers van de informatie. Gebruikers die het niet eens zijn met een antwoord of de diepgang onvoldoende vinden, kunnen de experts direct aanspreken op de kwaliteit van een antwoord.

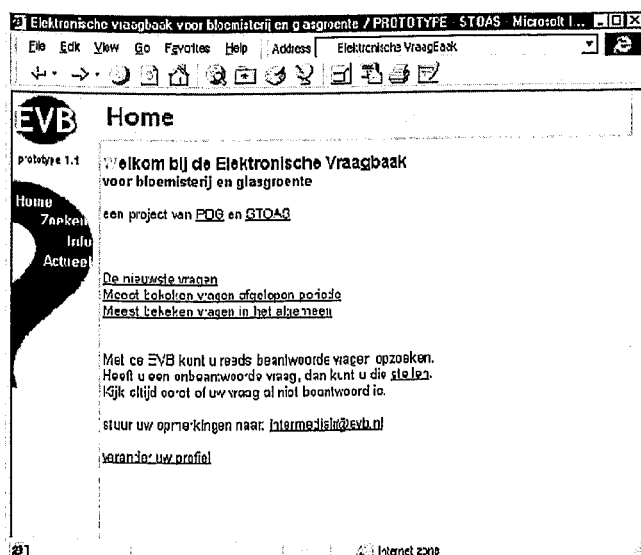
Makkelijk zoeken in de vraagbaak

EVB-gebruikers moeten zo min mogelijk moeite hoeven doen om de voor hen relevante informatie te vinden. De toegang moet soepel verlopen. Daarom heeft een EVB verscheidene zoekmethoden.

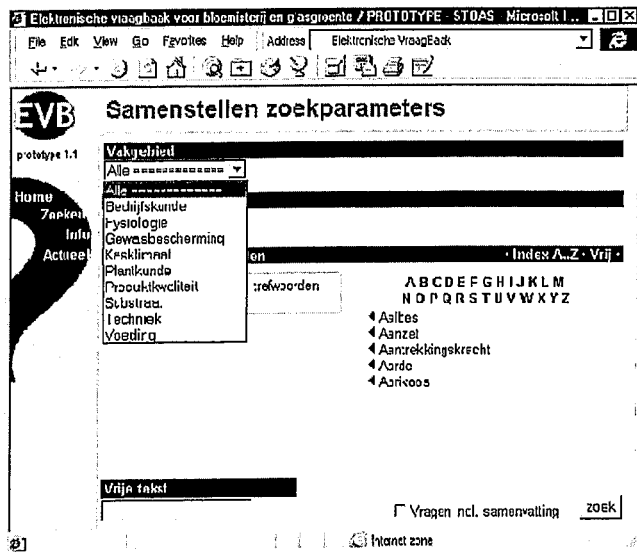
Gebruikers zoeken allereerst op woorden zoals vakgebied en onderwerp. Na een selectie krijgen ze de meest relevante vragen te zien. Omdat nu de eerder gestelde vragen verschijnen, ziet de klant welke vragen zijn collega's bezig houden of komt de klant met aspecten van een thema in aanraking waar hij nog niet aan gedacht had.

Een tweede methode biedt de button 'Actueel'. Hiermee worden de nieuwste vragen met hun antwoorden gegeven of de meest geraadpleegde antwoorden rond een gekozen thema in een bepaalde periode.

De derde methode leidt tot een continue attentering op nieuwe vragen en antwoorden. Gebruikers kunnen in de Vraagbaak een profiel op laten nemen van zichzelf of hun organisatie. Onderdeel van dat profiel zijn de interessegebieden. Wordt er een nieuwe vraag met antwoord geplaatst, die betrekking heeft op een van die interessegebieden, dan krijgt de gebruiker automatisch een seintje dat er nieuws is.



Figuur 2 – Homepage Elektronische vraagbaak.



Figuur 3 – Samenstellen van zoekparameters.

Meerwaarde evb voor uw organisatie

- Een elektronische vraagbaak optimaliseert om te beginnen de communicatie met uw klanten. Ze hoeven bijvoorbeeld niet meer te wachten tot de juiste expert beschikbaar is en ze kunnen contact zoeken wanneer het hen uitkomt. Informatie zoeken buiten kantooruren is niet langer een probleem. Deze wijze van communiceren versterkt de relatie tussen de organisatie en haar klanten.

- Een tweede belangrijk voordeel is dat u door de gestelde vragen zicht krijgt op de onderwerpen en problemen die bij uw klanten leven. U kunt uw dienstverlening of producten daarop afstemmen. Uw aanbod wordt klantgerichter en speelt actief in op de ontwikkelingen in uw markt. De waarde van uw organisatie voor de klant kan daardoor stijgen. Vragen die de klanten stellen, zijn dan ook goud waard.

- Met het beantwoorden van vragen activeert u de aanwezige kennisbronnen in uw organisatie. Individuele medewerkers leggen hun kennis en ervaring vast in de antwoorden. Op deze wijze bewaart u kostbare gegevens die anders, bijvoorbeeld door het vertrek naar een andere werkgever, verloren zouden gaan. Deze kennis kan opnieuw worden ingezet.

- Het gebruik van de EVB verhoogt ook de efficiency in het verstrekken van informatie aan klanten. Groepen klanten zullen namelijk tegen dezelfde problemen oplopen en ..

- Tot slot draagt de vraagbaak bij aan het uitwisselen van kennis tussen gebruikers onderling. Het grote voordeel hiervan is dat u ook nieuwe kennis vergaart. Dit kan om feitelijke kennis gaan, maar waarschijnlijk ook om unieke ervaringsgegevens waaraan u de kennis in uw organisatie kunt toetsen.

Virtueel adviescentrum

De EVB vormt de basis voor een virtueel adviesbureau. Dit bureau kan een waardevolle aanvulling zijn op de dienstverlening van uw organisatie. Het vangt de meest gestelde vragen af. Dat levert tijd op voor het begeleiden van mensen die unieke vragen hebben. De antwoorden wijzen de weg naar een oplossing die uw organisatie kan leveren. De klant verzorgt daarmee z'n eigen acquisitie.

Advies hoeft niet gratis te zijn. Als de informatie goed is en makkelijk toegankelijk zullen klanten bereid zijn om een abonnement te nemen.

In de toekomst is het wellicht mogelijk dat de klant per antwoord, per advies gaat betalen. Omdat de vragen centraal staan in dit systeem, kan het in latere versies zelfs denkbaar zijn dat vragen waarvan meer dan tien mensen het antwoord willen weten, geld opleveren voor de vraagsteller. Deze beloning zou ervoor kunnen zorgen dat klanten de vragen stellen die ze regelmatig in hun omgeving horen, maar die nog niet in de vraagbaak zijn opgenomen.

Een of meer organisaties

Het beheer van een EVB kan bij één organisatie liggen. Het kan ook zijn dat verscheidene schakels in een (productie)keten of een groep leveranciers met dezelfde doelgroep de handen ineen slaan en een EVB opzetten. Dit soort samenwerking brengt alle informatie die een bepaalde doelgroep nodig heeft voor een succesvolle uitvoering van hun beroep of bedrijf onder één dak. Dit bespaart veel tijd en irritatie. Het vergroten van de naamsbekendheid, een positieve imago en de promotie van hun producten en/of diensten is de winst die de deelnemers aan het beheer ten deel valt.

Toepassingsgebieden

De Elektronische VraagBaak is geschikt voor alle profit en non-profit organisaties die informatie willen verstrekken aan een grote groep interne en/of externe klanten. Kenmerkend voor deze organisaties is dat zij op aanvraag expertinformatie kunnen geven over een bepaald interessegebied, beroep of werkterrein. Een EVB is vooral interessant als er in het interessegebied snelle ontwikkelingen plaatsvinden.

Enkele aanverwante toepassingen zijn:

Non-profit sector, externe klanten

- Gemeenten: voor de inwoners van de gemeente wordt een vraagbaak ingericht rond de gemeentelijke verordeningen op het gebied van bouw- en woningtoezicht, milieu, ... Deze vraagbaak bespaart de gemeente jaarlijks vele telefoontjes. Zie <http://www.doetinchem.nl/gemeente/vrbaak>

- Voorlichtingscentra van de overheid: het ministerie richt een landelijke vraagbaak in rond (een deel van) haar portefeuille. Zie

<http://www.minInv.nl/dierenwelzijn/>

- Voorlichtingscentra: een onderzoekscentrum met een publieke functie richt een vraagbaak in op haar onderzoeksgebied. Zie

<http://www.agro.nl/appliedresearch/pbg/>

- Onderwijs-ondersteuningscentra: ter ondersteuning van het onderwijs worden vraagbaken op een specifiek interessegebied ingericht. Zie (V)AP: De vraagbaak

<http://www.schoolnet.smi.nl/intmed/vap>

Interne klanten

- Een grote bank heeft voor haar netwerkbeheerders een vraagbaak rond de interne automatisering ingericht (trouble-shooting).

- De universiteit van Amsterdam richt een vraagbaak in voor haar onderzoekers. Zie <http://www.siswo.uva.nl/vrgbk.html>

Profit sector, externe klanten

- Adviesbureaus richten vraagbaken in rond hun advies-service. Zie de 'bouwkundige vraagbaak'

<http://www.maes.nl/vraagbaak>

- Een tijdschrift richt een vraagbaak in rond hun publicatie-service. Zie 'Vraagbaak Kinderarts'

<http://www.ouder.nl/mvraagb.htm>

- Stoas richt op het Internet een vraagbaak in voor ICT in het onderwijs Schoolfact, Noise, Q-mark etc.

Meer informatie

Wanneer u meer wilt weten over de mogelijkheden van de Elektronische VraagBaak kunt u contact opnemen met ir. Wolf Knab, projectmanager bij Stoas (telefoon (0317) 47 27 11, e-mail wkn@stoas.nl). Hij kan u meer vertellen over de eerste ervaringen met de bouw en de implementatie van een dergelijk systeem. Via hem kunt u het internetadres krijgen van de eerste vraagbaak die gebouwd is en die op het moment dat dit artikel verschijnt met de gebruikers getest wordt. @