

## Business Process Automation in het callcenter

# STURENDE ENGINE

Hoe komt een leverancier van contact center software erbij om zich met Business Process Automation (BPA) te gaan bemoeien? Contact centers hebben de afgelopen twintig jaar heel veel geïnvesteerd in het intelligent automatiseren van processen en interacties. Uitermate belangrijk hierbij is de real-time informatie waar al dan niet automatisch en direct op gestuurd kan worden.

Door Randy Drieling

**D**eze zelfde principes zijn toepasbaar op administratieve processen in de back-office en leveren grote meerwaarde op: betere managementinformatie, transparantere procesinformatie en het daardoor (nog) beter kunnen helpen van de klant. Dit artikel geeft uitleg over de visie van Interactive Intelligence achter hun BPA-module Interaction Process Automation (IPA).

Bent u ooit wel eens in een callcenter is geweest? Grote kans dat u bij binnenkomst al geconfronteerd wordt met real-time informatie over de lopende processen: op een monitor of wallboard staan essentiële KPI's aangegeven, bijvoorbeeld hoeveel gesprekken worden er gevoerd, hoe lang duren deze, hoe lang is de wachtrij? Wie daarnaast ook een kijkje neemt bij de supervisor of callcenter manager weet dat deze over nog veel meer informatie beschikt. En dan hebben we het over real-time gegevens, niet over rapporten die worden samengesteld op basis van historische gegevens.

Voor het goed managen van de processen in het callcenter is deze informatie van levensbelang. Op basis hiervan wordt personeel zo efficiënt mogelijk ingepland, reageert men direct op

oplopende wachttijden, wordt training en scholing ingezet om gesprekken nog beter en effectiever te voeren. En het bepaalt ook de verdeling van interacties over de beschikbare medewerkers op basis van prioriteit, skills en locatie.

In het callcentersysteem staat de engine centraal, deze stuurt de interacties (en dat kunnen naast telefoongesprekken ook e-mails, webchats, webformulieren of andere klantinteracties zijn) door het systeem op basis van een aantal business rules. Een eenvoudig voorbeeld: ik heb een vraag over de rekening van mijn ziektekostenverzekering en bel het 0800-nummer. Alleen al op basis van het kengetal (plaats) en/of telefoonnummer (bekende of misschien zelfs VIP-klant) kan het systeem mijn gesprek aanbieden aan een medewerker uit mijn eigen regio die ik de vorige keren ook heb gesproken. Mocht de wachttijd langer duren dan een minuut dan kom ik vooraan in de wachtrij van de regio. Als de ziektekostenverzekering dat zou willen natuurlijk. Misschien willen ze telefonische vragen over facturen juist ontmoedigen en is er maar één medewerker voor beschikbaar. Met als resultaat een lange wachtrij waar wel regelmatig wordt verwezen naar de website. De business rules zijn dus altijd leidend. En omdat één engine dit alles aanstuurt is er centraal een schat aan stu-

ringinformatie beschikbaar. Wat betekent dit als we het vertalen naar de processen in de back-office? We gaan er vanuit dat een proces op verschillende manieren in gang kan worden gezet, al dan niet door een menselijke handeling. Het kan een bestelling zijn die via een internetpagina binnenkomt maar ook een melding van autoschade die door een medewerker telefonisch wordt opgenomen. In ieder geval wordt ergens op een 'verzend' knop gedrukt om het proces op te starten. Daarna stuurt de engine het op basis van de business rules door de organisatie, net zoals in het callcenter rekening houdend met beschikbaarheid, skills en prioriteit. We lopen een aantal relevante aspecten door.

### Push van werk in plaats van pull of cherry picking

Werkzaamheden en taken worden verdeeld op basis van de vastgestelde business rules en in de wachtrij van de medewerker geplaatst. Deze kan dus niet zelf kiezen uit een beschikbare hoeveelheid werk en daar uithalen wat hij of zij zelf het leukste of belangrijkste vindt.

Business rules kunnen ook te maken hebben met specifieke skills zoals kennis en ervaring op specifiek vakgebied, taalvaardigheid, ervaring met een specifieke doelgroep of juist de wil om zich op een bepaald gebied meer te bekwamen.

### Real-time inzicht

De centrale engine stuurt het proces aan en kan dan ook precies aangeven in welke fase het zit, wie er mee bezig is en hoe lang. Bovendien is al deze procesinformatie gekoppeld aan de klantinformatie. In principe staat het proces centraal maar de informatie kan ook vanuit het klantsysteem worden benaderd. Wanneer een klant belt om te vragen hoe het staat met de schadeafhandeling kan de medewerker dan ook direct informatie geven over de status en het verwachte verloop van het verwerkingsproces.

Voor managers is het interessant dat op ieder gewenst moment te zien is hoeveel werk er in behandeling is, door wie en hoe lang er over bepaalde stappen wordt gedaan. Dit is een prima basis voor het signaleren van verbeteringen op het gebied van effectiviteit en efficiency. Het is niet nodig om met een stopwatch en notitieblok naast de medewerker te zitten om te zien hoe deze het werk oppakt en behandelt. In de rapportage is terug te vinden wanneer een opdracht naar een medewerker is verstuurd, wanneer deze is geopend en hoe lang over de verwerking is gedaan. Mocht het relevant zijn dan is het ook mogelijk om schermopnames te maken tijdens het proces – dat geeft een goed beeld van hoe een medewerker gebruikt maakt van de beschikbare software en formulieren en of deze niet beter of efficiënter kunnen worden ingericht.

### Op basis van beschikbaarheid

In het callcenter is het essentieel om te weten wie er beschikbaar is voor het aannemen van een gesprek. Het is weinig zinvol om door te verbinden naar een agent die even pauze heeft, in een overleg zit of bezig is met de administratieve verwerking

van een eerder gesprek. En in feite geldt ditzelfde voor andere werkprocessen: werk neerleggen bij iemand die ziek, op vakantie of op cursus is, heeft weinig zin.

De eenvoudigste manier om rekening te kunnen houden met beschikbaarheid is het zelf bij laten houden van hun status door de werknemers zelf. Heel veel mensen doen dit al dagelijks wanneer ze gebruik maken van een instant messenger programma, bijvoorbeeld MSN voor privégebruik of Microsoft OCS binnen de werkomgeving. Medegebruikers in het eigen netwerk kunnen zien of men al dan niet is ingelogd, beschikbaar is voor 'gesprekken' of op 'niet storen' staat.

Voor werk geldt precies hetzelfde: je meldt je aan zodat het systeem weet dat je beschikbaar bent voor het uitvoeren van werkzaamheden. Bij pauzes, vergaderingen, ziekte of bijvoorbeeld vakanties geef je dit aan in het systeem.

## IPA in de praktijk bij AccuQuote

AccuQuote is een van de grootste leverancier van offertes voor levensverzekeringen in de VS met meerdere kantoren en medewerkers die vanuit huis werken. Het complete proces gebeurde nog handmatig en op papier: dossiers op het bureau, volle postbakken en archiefkasten. Er was dan ook sprake van veel vertraging door het handmatig printen, goedkeuren, verspreiden en opzoeken van aanvragen. Controle en goedkeuring zijn uitermate belangrijk voor AccuQuote om te kunnen voldoen aan hun hoge kwaliteitseisen.

Als gebruiker van CIC, de callcenter software van Interactive Intelligence, kozen zij voor IPA om over te stappen naar een papierloos proces.

Een externe consultant hielp bij het beschrijven van alle bestaande processen. Er is bewust gekozen om eerst het proces 'as is' te automatiseren en pas daarna te kijken naar andere mogelijke verbeteringen. Na de beschrijving is het proces gemodelleerd in de IPA Designer, een visuele ontwerpmodule.

Na de ingebruikname zijn op korte termijn al veel besparingen gerealiseerd:

- 40% minder materiaalkosten;
- 33% meer productiviteit;
- 50% minder inwerktijd voor nieuwe medewerkers;
- 5% meer verkooptijd voor Sales Agents.

Er is nu continu zicht op alle dossiers en doorlooptijd, dossiers raken ook niet meer zoek. De teamleiders hebben meer tijd voor het begeleiden van medewerkers nu ze geen werk meer hoeven te verdelen en alle communicatie loopt via één en dezelfde applicatie.

De thuiswerkers hebben bovendien precies dezelfde mogelijkheden als hun collega's op kantoor.

Dit vergt enige discipline van medewerkers maar het levert hen zelf ook voordeel op: ook van collega's kun je zien of het zin heeft om hen te bellen of dat het beter is om een vraag te e-mailen. Niet eindeloos proberen maar de manier en het moment van contact af laten hangen van de beschikbaarheid. Voor thuiswerkers schept het een virtuele werkomgeving en contact met collega's.

In de praktijk van procesautomatisering kan dit betekenen dat een offerteaanvraag eigenlijk naar medewerker A zou moeten worden gestuurd omdat deze de expert op dit gebied is, maar zijn status staat op 'vakantie' en daarom gaat het werk naar collega B. Tenzij deze net begonnen is aan een andere offerte (verwerkingstijd circa 2 uur) waardoor collega C de offerte in zijn werkvoorraad krijgt. In ieder geval blijft werk niet liggen omdat na een week pas blijkt dat medewerker A drie weken vakantie heeft opgenomen.

## Escalatiemanagement

Maar stel dat om welke reden dan ook de eerder genoemde offerte niet binnen de gestelde termijn is verwerkt? Wanneer kom je daar achter? Als de klant gaat bellen?

Door de centrale aansturing kunnen ook centraal bepaalde drempelwaardes worden ingesteld. Bij het overschrijden daarvan kan een alert afgaan of een alternatieve actie in gang worden gezet.

In het voorbeeld van de offerte zou dit kunnen betekenen dat deze bij medewerker B in de werkvoorraad is geplaatst. Na twee dagen is de offerte nog niet geopend en krijgt de manager een e-mail zodat deze kan nagaan wat er aan de hand is. Of kan automatisch de offerte met voorrang (want toch al vertraagd) bij medewerker C worden aangeboden. En beide acties tegelijkertijd kan natuurlijk ook. De manier waarop een alert wordt gegeven kan variëren: een knipperend veld op een computerscherm, een e-mail, SMS, gesproken waarschuwing per telefoon of zelfs een fax. U kunt het soort interactie geheel zelf invullen.

## Kanaalafhankelijk

Het in gang zetten van activiteiten kan via alle soorten kanalen. Bijvoorbeeld door de klant zelf via het doorlopen van een telefoonmenu (IVR) of het invullen van een webpagina. Maar ook door een klantcontactmedewerker die gegevens invoert in een bedrijfsapplicatie zoals een ordersysteem, informatieaanvraag of helpdeskticket. Iedere interactie kan een proces in gang zetten.

## Locatieafhankelijk

Wat voor de input geldt, geldt natuurlijk ook voor de output: het versturen van werk (opdrachten) kan via het interne bedrijfsnetwerk maar ook naar thuiswerklocaties of mobiele apparaten. Wanneer een medewerker vanuit thuis via een beveiligde verbinding (VPN) inlogt is er geen enkele belemmering voor het uitvoeren van opdrachten. Via een mobiele telefoon kan een manager bijvoorbeeld na invoering van een PIN-

code transacties goedkeuren binnen zijn of haar bevoegdheden. En zo kan ook een deel van de uitvoering worden doorgeschoven naar een externe partner. Denk hierbij aan een drukker die inlogt op een webapplicatie en van daaruit offertes print, inbindt en verzendt. De aansturing van het proces blijft binnen het bedrijf en daarmee ook het overzicht en de mogelijkheid tot rapportage en sturing.

## Geen applicatie maar een engine

Heel belangrijk: de kern is een sturende engine die gebruik kan maken van diverse bestaande applicaties. Om bij het offertevoorbeeld te blijven: de opdracht verschijnt in de werkvoorraad van de medewerker maar de data komen direct uit een CRM-systeem en worden daar na verwerking ook weer automatisch weggeschreven. Datzelfde geldt ook voor systemen voor documentmanagement, ERP en financiële systemen of andere databases.

## Wet- en regelgeving

Het wordt voor organisaties steeds belangrijker om klantcontacten vast te leggen. Zo is het voor de COPC-certificering al noodzakelijk om aan te kunnen geven hoe vaak de klant contact heeft gehad over een bepaald onderwerp. Door het koppelen van alle contacten aan het werkproces is dit simpel te rapporteren.

## Plaats in de markt

Waarin verschilt IPA nu met andere applicaties? Voornamelijk doordat het vooral verbindt en aanstuurt tussen bestaande applicaties. De klant heeft keuze tussen modules van Interactive Intelligence (voor callcenters, CRM of document management) of andere leveranciers, zo lang deze maar gebaseerd zijn op open standaarden.

Voor alle duidelijkheid: het is vooral onderliggende techniek. Het identificeren, modelleren en uitwerken van processen en processtappen is een essentiële stap die moet gebeuren vóór aangaan aan de inrichting van het systeem.

Deze manier van procesautomatisering is vooral interessant voor organisaties die belang hechten aan:

- voortgang van processen onafhankelijk van personen;
- real-time zicht en inzicht in lopende processen;
- het geïntegreerd kunnen aansturen van diverse kanalen;
- flexibiliteit in het kunnen bijstellen en aanpassen van processen of stappen daarin.

## Conclusie

De contactcenterwereld heeft niet voor niets de afgelopen tijd veel geïnvesteerd in automatisering en optimalisatie van de interacties en processen. Het wordt tijd dat de back-office hier ook van gaat profiteren.

Randy Drieling (randy.drieling@inin.com) is Sales consultant bij Interactive Intelligence.