

# Vergeet VoIP,

VEEL NIEUWE ICT-TECHNOLOGIE SLAAT AANVANKELIJK BETER AAN BIJ CONSUMENTEN DAN BIJ HET BEDRIJFSLEVEN. DENK AAN MULTIMEDIA PC'S, FLAT SCREEN SCHERMEN, EN GEAVANCEERDE MOBIELE TELEFOONS. MET VOIP LIJKT IETS SOORTGELIJKS AAN DE HAND TE ZIJN. INTERNETBELLEN TREKT VEEL CONSUMENTEN, KPN LIJKT ZICH MET HAAR ALL IP-PLAN VOORAL OP PRIVÉ-GEBRUIKERS TE RICHTEN, EN TRIPLE PLAY DIENSTEN ZONDER VOIP BESTAAN NIET. EN CALLCENTERS? CCM VROEG HET FRANK BRUIJNINCKX VAN DE BRW GROEP.

Door Henk Verbooy

**V**oice over IP is een techniek waarmee callcenter managers al een paar jaar worden geconfronteerd, maar waarin de consument het meest geïnteresseerd lijkt te zijn. Goedkoop bellen, skypen, triple play... bedrijven doen er nog te weinig mee.

Veel van wat zich nu afspeelt en waar VoIP een rol in speelt is gewoon techniek. Voor de gebruiker – consument, callcenter of bedrijf – is dat volstrekt onbelangrijk. Dat levert ook niets nieuws op. Zolang je er hetzelfde mee kan is vooral het kostenaspect interessant. Welke techniek er aan ten grondslag ligt, is voor de koper minder interessant. Er kan en er gaat pas wat veranderen als we het niet geïsoleerd Voice over IP noemen, maar als we in de gaten krijgen dat het om IP-diensten gaat.

*Geef eens een voorbeeld.*

We hebben een aantal jaren geleden al een beeld geschetst van hoe gemeentes ge-

bruik kunnen maken van een KCC-werkplek uit de muur. Daarbij krijgt de gebruiker, dus een ambtenaar, de beschikking over IP-gebaseerde diensten: niet alleen het routeren van een telefonische oproep of een e-mail-verzoek, niet alleen de integratie van keuzemenu's of spraaktechnologie, maar ook de integratie van de kennis en informatie die op de desktop staat. Dus CRM in de volle breedte; niet alleen het klantcontact netjes sturen, maar ook zoveel mogelijk in één keer goed doen.

*En daar is IP voor nodig?*

Door virtueel te werken kun je die dienstenintegratie beter tot stand brengen. Bovendien kun je slimmer omgaan met je content. Om dat voorbeeld van die gemeentes even door te trekken: verschillende gemeentes die gezamenlijk een redactie hebben ingericht waar alles wat generiek is ontwikkeld en onderhouden wordt. Daar loopt ook de spraak in mee; integratie van

spraakportals is in een virtuele – dus IP – omgeving makkelijker dan in een individuele omgeving.

*We moeten het dus helemaal niet meer hebben over Voice over IP, maar over IP.*

Ja, IP maakt het mogelijk virtueel te werken; toepassingen die vroeger heel duur of zelfs onbereikbaar waren zijn nu met IP mogelijk.

*Welke rol speelt SIP hierbij?*

We hebben die techniek weliswaar hard nodig, maar 'technology push' is niet de aanjager van IP-toepassingen. Ik geloof er veel meer in dat 'de business' in staat moet zijn om vragen te formuleren waaruit blijkt wat er nodig is. Gebruikers moeten zich veel meer bewust worden van de toepassingen. En of daar nou techniek x of protocol y voor nodig is, is niet relevant.

Een voorbeeld is Skype. Waarom is er geen ACD met ook een Skype-ingang? Technisch

# het gaat om



is het mogelijk, maar het wordt niet aangeboden omdat de markt er blijkbaar niet om vraagt.

*Voor callcenters is het niet vanzelfsprekend om IP te installeren. Het vergt een fikse investering en wordt pas relevant wanneer het gehele lokale netwerk vervangen moet worden, bij verhuizing, of wanneer er een nieuwe vestiging moet worden gebouwd.*

Er ligt veel nadruk op de beheerkosten. Men staat er niet bij stil dat IP ook een heel nieuwe manier van werken mogelijk maakt inclusief de mogelijkheid allerlei nieuwe diensten te ontwikkelen en aan te bieden. Wanneer callcenters IP alleen inzetten om van VoIP gebruik te kunnen maken, zijn de besparingen inderdaad niet zó groot dat investeringen in een nieuwe infrastructuur op korte termijn terugverdiend zijn. VoIP is maar een klein deel van wat er met IP mogelijk is, maar die wetenschap is bij veel callcenters onvoldoende aanwezig. Gebruikers denken nog veel te veel in com-

ponenten; ze zijn gevangen in oude patronen waarbij ze gewend zijn met acht leveranciers zaken te doen en vervolgens alles door een system integrator aan elkaar te laten solderen. Ik hoop echt dat we in hoog tempo op weg zijn naar een situatie waarin het standaard is om met geïntegreerde oplossingen te werken. Daardoor kan de creativiteit worden aangewend om mooie diensten in te richten in plaats van dat er heel veel energie opgeslokt wordt door basisvoorzieningen als spraak, e-mail, kennisbank en ga zo maar door. Voor agents introduceert dat de mogelijkheid om te focussen op de klant in plaats van het moeten leren werken met veel verschillende applicaties tegelijk. In onze praktijk kennen we voorbeelden van agents die meer dan 10 systemen naast elkaar bedienen.

*Hoe zou het moeten?*

We zijn betrokken bij een overheidsinitiatief waarbij een gedeelde omgeving ontwikkeld wordt: spraak, e-mail, kennisbank,



Frank Bruijninx:  
'VoIP is maar een klein deel van wat er met IP mogelijk is...'

## VoIP-oplossingen in Nederlandse organisaties

Het gebruik van VoIP-oplossingen in Nederlandse organisaties vanaf 50 werknemers ligt gemiddeld op 25%. De overheid loopt hierin als sector voorop in het gebruik: maar liefst 37% van de overheden past VoIP toe. De sectoren industrie, bouw en transport lopen achter met nog geen 22%. De komende twee jaar neemt het gebruik van VoIP toe tot ruim de helft van de organisaties. De hoogste groei is te verwachten in de sector handel, waar het gebruik binnen twee jaar op 60% zal uitkomen.

Voor de aanschaf van een VoIP-oplossing richt 30% zich rechtstreeks tot de telecomprovider. De beoordeling van de telecomprovider is over het algemeen goed, namelijk een rapportcijfer 7. Waar het de kennis van het begrijpen van specifieke bedrijfsprocessen betreft, geeft ruim 40% van de ICT-managers een 6 of lager. Zo'n 30% vindt daarnaast dat de service en klantgerichtheid van de telecomproviders te wensen overlaat. Bijna 10% van de ICT-managers geeft dan ook aan de volgende keer niet opnieuw bij de telecomprovider aan te kloppen voor een dergelijke oplossing.

Bron: Heliview Research: Marketing en Channel Evaluation survey, een onderzoek onder ruim 400 IT managers. 2006.

reporting, quality monitoring, tevredenheidsonderzoek... een complete contactcenter-oplossing. Door een gedeelde omgeving in te richten kunnen straks de gemeenten die aansluiten niet alleen veel efficiënter en kosteneffectiever opereren, maar ook meer diensten aanbieden, zowel intern als extern. Dat kunnen ze onmogelijk op eigen kracht doen.

*We halen er altijd graag New York bij.*

Ja, ons grote voorbeeld is natuurlijk New York: één virtueel callcenter voor 12 miljoen inwoners. Maar in Nederland hebben we 16 miljoen mensen en zo'n 400 gemeentes die nog in hoge mate autonoom werken. Die fragmentatie zit ze bij een optimale service aan hun burgers in de weg. IP kan daar een oplossing bieden, omdat op basis daarvan een virtueel callcenter kan worden ingericht voor verschillende samenwerkende gemeentes. Niet alleen zal de callcenter-omgeving daardoor beter en efficiënter kunnen functioneren, maar de

burger kan ook meer diensten aangeboden krijgen; veel méér dan wanneer een gemeente dat alleen had moeten organiseren.

*De kloof tussen wat technisch mogelijk is en wat in de praktijk wordt toegepast wordt steeds groter. Daarnaast hebben we het al jaren over de ontwikkeling van callcenter naar contactcenter naar valuecenter naar loyaltycenter – een ontwikkeling waar IP een belangrijke rol kan spelen – maar levert de eerste stap, van callcenter naar contactcenter, blijkbaar zoveel problemen op dat het merendeel van de callcenters die nog niet heeft gezet. Hoe komt dat toch?*

Als je die stappen netjes wilt doorlopen, moet je scherp in beeld hebben hoe je het klantcontact goed in de grip krijgt. De volgende stap is dat dat beeld goed vertaald wordt naar benodigde functionaliteit. Maar het blijkt heel moeilijk om in een situatie waarin alle noodzakelijke componenten separaat worden aangeschaft, zo'n

nen bieden. De leveranciers gaan er wat dat betreft te veel vanuit dat er allerlei kennis bij de klant aanwezig is. En dat is niet zo. Veel leveranciers beginnen toch met de vraag 'zeg maar hoe je het wil hebben, dan kan ik het leveren', maar dat veronderstelt te veel kennis bij de klant.

*Dus het ontbreekt de gemiddelde callcenter manager aan noodzakelijke kennis?*

Tja (lachend), de weinige vrienden die ik nog heb... laat ik zeggen dat het vaak wel beter kan. Ik werk al heel lang in dit vak, en ik heb heel lang vertrouwd op eigen ervaring en inzicht, maar sinds ik aanhaak bij methodes die elders met veel meer power ontwikkeld en onderhouden worden dan wij zouden kunnen, gaat het veel harder.

*U heeft het over COPC.*

COPC is een goed voorbeeld van een methode die enorm bijdraagt aan het tempo waarin we dingen kunnen leveren en im-

## All IP-plan KPN

KPN investeert tot 2010 zo'n 1,5 miljard euro in glasvezel en Voice over DSL (VDSL), de opvolger van ADSL2+. Daarbij wordt het grootste deel van de 1.350 centrales opgeheven en worden tussen de resterende centrales en de straatkasten glasvezelkabels getrokken. Binnen een straal van ongeveer een kilometer van ieder huishouden in Nederland staat een straatkast, 28.000 in totaal. Deze investering vindt plaats in het kader van KPN's All IP-plan, een IP- en breedband-platform voor de ontwikkeling van nieuwe diensten, zoals zorg op afstand, e-learning, video-diensten, en supersnel internet. Dit All IP-netwerk wordt ook opengesteld voor andere aanbieders.

OPTA is nog bezig haar standpunt hierover te bepalen. 'We staan voor een lastige afweging', zegt Martijn Meijers, projectleider All IP bij OPTA. 'Moeten wij kost wat kost technologische vernieuwing in KPN's netwerk stimuleren en accepteren dat dit betekent dat er op dat netwerk alleen dienstenconcurrentie overblijft? Of moet OPTA de infrastructuurconcurrentie blijven stimuleren?'

Bron: Het nieuws- en publicatieblad van OPTA, Connecties nr. 3, september 2006.

omgeving op eigen kracht zodanig in te richten dat je ten volle van alle mogelijkheden – upsell, cross-sell, first call resolution etc. – gebruik kunt maken. Bovendien moeten op die verschillende componenten de bedrijfsprocessen nog ingeregeld worden. Er zijn geen leveranciers die alle oplossingen in één keer, volledig getest en geïntegreerd inclusief training, aan kun-

plementeren en aan de kwaliteit ervan. Wij hebben de afgelopen jaren intensief ervaring opgedaan met callcenterbesturing op basis van COPC en geconstateerd dat het besturingsmodel goed werkt.

*Dus als je als callcenter verder wil, zou je COPC gecertificeerd moeten zijn?*

COPC is een prima methode om de be-

## SIP

Het Session Initiation Protocol of SIP is een protocol om multimediacommunicatie (audio, video en andere datacommunicatie) mogelijk te maken en het wordt onder meer gebruikt voor Voice over IP (VoIP). Het protocol is qua ambities vergelijkbaar met H.323 waarbij SIP meer uit de Internet/IETF-hoek komt terwijl H.323 meer uit de telefonie/ITU-T-hoek komt. SIP kent overeenkomsten met andere internetprotocollen zoals HTTP en SMTP.

Bron: [www.wikimedia.org/nl-portal/](http://www.wikimedia.org/nl-portal/)

heerorganisatie goed in te regelen en om vanuit de processen een lijst van wensen en eisen op te stellen voor de systemen die je wilt aanschaffen. Maar de investering in een certificering is voor de meeste callcenters niet nodig. Iedereen kan alles wat met COPC te maken heeft zo van internet halen en ermee aan de slag gaan.

*En technische kennis is daarbij niet nodig.*

Nee. Je moet door krijgen hoe je het klantproces goed in de greep krijgt, want alleen dán ben je ook in staat het juiste verlanglijstje te schrijven voor de beste leverancier: dit is wat ik zoek, dat wil ik ermee gaan doen en dit is wat ik ervan verwacht. Je ziet overigens dat steeds meer leveranciers van systemen aansluiten op deze manier van besturing. Werkprocessen en meetpunten worden in het standaardproduct al ondersteund. 