



Kwaliteitsgarantie bij organisaties met behulp van IVR

IEDER TELEFOONTJE VAN DE KLANT IS BELANGRIJK VOOR ONS

Door: Andreas Golze (assistent vicepresident testdiensten Europa bij Cognizant)

Interactive Voice Response (IVR)-diensten zijn diep geworteld in ons dagelijks zakelijke en privéleven. Uit recent onderzoek van DMG Consulting onder ruim 100 contactcenter- en IT-managers, blijkt dat 77 procent van de ondervraagden gebruik maakt van een IVR-systeem. Van de managers die geen IVR-systeem gebruikt, zegt 38 procent dat ze erin willen gaan investeren de komende twaalf maanden. Nog eens 23 procent geeft aan dat ze er binnen 24 maanden in willen investeren.

I hate IVR

Volgens een rapport van Datamonitor zullen investeringen in IVR-licenties toenemen tot ongeveer 570 miljoen euro in 2012, ten opzichte van 320 miljoen euro in 2006. Dit is een toename van 77 procent. Echter, wanneer je toevallig op Facebook kijkt en de 'I hate IVR'-groep ontdekt, dan weet je dat dienstverleners nog een lange weg te gaan hebben als het aankomt op het verbeteren van hun aanbod.

De toename van het gebruik van IVR-systemen heeft een aantal redenen:

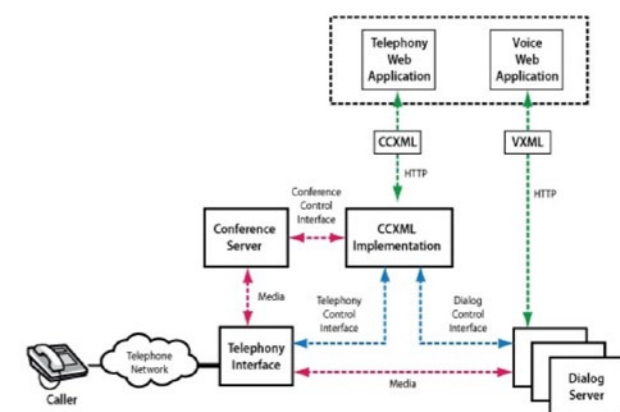
- de enorme toename van het aantal mobiele telefoons;
- behoefte aan klantenservice op aanvraag die ontstaan is door de veranderde gewoonten van de consument;
- het feit dat de huidige consument nog maar weinig geduld heeft;
- de recessie.

De recessie heeft een aanzienlijke rol gespeeld in de uitrol van IVR. Het systeem zorgt ervoor dat kosten worden bespaard en klanten worden behouden. Daarom levert IVR bedrijven zowel bruto als netto meer winst op. IVR-implementaties en -gebruik verschillen per regio, markt en klantsegment. Volgens Datamonitor zetten dienstverle-

ners IVR het meeste in. Bij hen wordt 28 procent van alle telefoontjes afgehandeld met IVR of spraakzelfbediening. In alle verticale marktsegmenten is het gemiddelde 17 procent, de telecomsector blijft ruim achter met slechts 10 procent.

Voordelen

Door alle technologische ontwikkelingen is IVR verder uitgebreid en het is persoonlijker en effectiever geworden. Innovaties zoals SALT (Speech Application Language



Source: Voice Browser Call Control-CCXML Version 1.0, W3C Working Draft, 29 June 2005
Copyright ©2005 W3C® (MIT, ERCIM, Keio). All Rights Reserved.

De architectuur die bestaat uit verschillende lagen, interactie tussen de systemen en de menselijke factor, zorgen ervoor dat het testen van een IVR-systeem erg ingewikkeld is. Als we dit breed bekijken, dan moet de focus bij het testen van IVR verdeeld worden over twee gebieden:

1. **Performance testing;** om de capaciteit van het systeem te bevestigen en volumes te beheren, te checken of alles blijft draaien tijdens drukke periodes en ervoor te zorgen dat responstijd in lijn is met de service levels. Performance testing is ook cruciaal bij het beschermen van de belangrijkste feature van IVR-dienstverlening, 24/7 beschikbaarheid. Tijdens performance testing worden de belangrijkste service performance-indicatoren gemonitord met een gevoeligheidsanalyse.

Deze indicatoren meten de capaciteit van het systeem ten opzichte van de veranderingen in andere systemen en variabelen waarmee ze verbonden zijn.

2. **Functionele testing;** om te bewijzen dat de functionaliteiten van het systeem aan de wensen van de organisatie voldoen, van het ontwerp tot gebruiksvriendelijkheid voor de eindgebruiker. Binnen functionele testing, wordt iedere functie vertaald naar positieve en negatieve scenario's, die dienen als het fundament voor het ontlenen van tests op basisniveau. Het is belangrijk om testen 'global' (globaal en lokaal) te benaderen. Dit betekent dat je moet testen op basisniveau binnen de globale context. Hierdoor weet je zeker dat de focus vanuit het gebruikersperspectief niet verloren gaat binnen alle systeemcomponenten die de IVR-infrastructuur ondersteunen.

Tags), VoiceXML (Voice Extensible Markup Language) en CCXML (Call Control XML) creëren oplossingen die samenwerken via verschillende platforms. Dit zorgt ervoor dat de infrastructuur en talen opnieuw kunnen worden gebruikt voor het beheren van web-gebaseerde en IVR-zelfbediening. Naast technologische voordelen, is het belangrijk om IVR uitgebreid te testen om de kwaliteit te garanderen.

fase zorgt ervoor dat wanneer het systeem wordt geïmplementeerd, er rekening wordt gehouden met de individuele wensen van de klanten.

Het belangrijkste is dat IVR het mogelijk maakt dat organisaties kunnen luisteren naar hun klanten en hun gesprek in de database kunnen behouden om terug te luisteren of ter beoordeling. Met de IVR-opties kunnen organisaties verschillende gesprekspatronen van de gesprekken met hun klanten analyseren en deze analyse gebruiken om positieve kenmerken te achterhalen. Dit kunnen ze weer gebruiken om klanten proactief te benaderen met een oplossing of gewoon voor een vriendelijk praatje. Organisaties creëren hiermee gunstige emoties richting het kanaal en zorgen voor een betere band met de klant.

Er zijn veel voordelen verbonden aan IVR en dat worden er steeds meer. Organisaties verzamelen vaker klantvragen en zetten deze in via digitale en telefonische media en social media om de kwaliteit van hun dienstverlening te verbeteren. Een IVR-model verbetert de klantervaring met behulp van snellere antwoorden en door de telefoon

De verschillende fases van testen zijn dan wel traditioneel, de manier waarop IVR-systemen worden getest is uniek. Het belangrijkste doel van iedere IVR-dienst is het verhogen van de klanttevredenheid, wat de dienstverlening van de organisatie verbetert. Dit komt erg nauw. Organisaties moeten echter niet denken dat ze deze verbetering zien als dé oplossing.

Springplank

Organisaties kunnen IVR inzetten als springplank om bepaalde zwakke plekken zoals lange wachttijden, gedrag van de medewerker, vaak doorverbinden naar verschillende experts, onvolledige of tegenstrijdige antwoorden en informatie herhalen te verbeteren als het gaat om telefonisch contact. Het is belangrijk om je te realiseren dat IVR een goed gesprek niet kan vervangen, het kan juist een toevoeging zijn aan een conversatie. Daarom is het testen van het gebruik van het IVR-systeem een belangrijk element om ervoor te zorgen dat de kwaliteit van het systeem optimaal is. Het testen van het gebruik is een niche onderdeel van het functioneel testen.

Soms is het nodig om het gebruikersgemak uitgebreid te testen. Dit kan het beste intern worden gedaan met een representatief voorbeeld zoals met een groot aantal trouwe klanten. De ervaring van deze klanten met het gebruik van het systeem, zoals blijkt uit gebruikersgemak, gezichtsuitdrukkingen en veranderingen in stemgeluid en -volume, kunnen waardevolle inzichten geven. Het toont hoe het systeem wordt ervaren na de implementatie, zodat de organisatie kan corrigeren waar dat nodig is. Deze test-

bij de eerste keer overgaan op te nemen. Een IVR-systeem voegt ook snelheid en flexibiliteit toe, door bedrijven de mogelijkheid te geven om snel aanpassingen te doen en te reageren op de veranderende zakelijke omgevingen en klantwensen. Zo kan een marketingafdeling die zich bezighoudt met bijvoorbeeld een weekaanbieding snel een gepersonaliseerde up-sell of cross-sell applicatie bouwen en uitrollen en deze ook weer verwijderen binnen een paar uur, in plaats van een aantal dagen. Het grote voordeel is dat organisaties veel tijd winnen doordat ze gebruik maken van de zeer flexibele server met hierop de telefoonapplicatie van IVR-personalisatie.

HET ZORGT ERVOOR DAT KOSTEN WORDEN BESPAARD EN KLANTEN WORDEN BEHOUDEN

IVR ZORGT ER MEESTAL VOOR DAT DE WERKSTROMEN GESTROOMLIJND WORDEN

Tips & trucs

Door meteen in de beginfase te testen worden zakelijke en klantwensen meegenomen tijdens de ontwikkeling van het IVR-systeem. Dit zorgt voor minder kosten omdat fouten meteen hersteld kunnen worden, in plaats van wanneer het systeem al helemaal is geïnstalleerd. Naast het testen moeten organisaties zich ook richten op de volgende zaken, zodat niet alleen de IVR-functionaliteiten worden gestroomlijnd maar ook de kwaliteit van de gesprekken wordt verbeterd.

1. Middel om je doel te bereiken: IVR is slechts een communicatiemiddel. Toch kan er invloed uitgeoefend worden op de voortgang van het proces. Of dat nu betekent dat een probleem wordt opgelost of informatie anders wordt overgedragen wanneer een gesprek niet naar wens is afgehandeld. Dit alles kan ervoor zorgen dat de uiteindelijke ervaring een negatief gevoel bij de klant veroorzaakt zowel over het IVR-proces als het imago van het bedrijf.
2. Vereenvoudig om klanten tevreden te stellen: IVR is een kanaal dat ingezet wordt voor de klant en dat verbonden is aan andere kanalen of afdelingen die op de klant gericht zijn. Zo zijn bij een bank de telefoonwerkzaamheden bijvoorbeeld verbonden aan de verschillende lokale kantoren of aan taken rondom internetbankieren. Daarom is het belangrijk dat er een goed werkend en uitgebreid raamwerk tussen de kanalen bestaat waardoor de verschillende afdelingen goed samen kunnen werken. Dit helpt om het multichannel raamwerk te optimaliseren, om op die manier een eenduidig front te presenteren aan de klant (in ieder geval hoeft de klant die gebeld heeft niet nogmaals hetzelfde telefonische proces te doorlopen, omdat de vraag of het probleem al is doorgezet naar het juiste lokale kantoor). Dit resulteert in

eenvoudigere verwerking en minder operationele kosten en uiteindelijk ook in een tevreden klant.

3. De draad kwijt door alle mogelijkheden: momenteel is de wereld één grote marktplaats. Ook al woont een klant in het ene land, hij kan ook in andere landen bij verschillende fabrikanten een product kopen met behulp van internetbankieren via een bank die weer in een ander land is gevestigd. Dit betekent dat organisaties vandaag de dag de subtiele verschillen tussen landen, culturen en talen moeten begrijpen en respecteren. Het IVR-systeem kan verschillende taalopties hebben wanneer een bedrijf een klantendatabase heeft waarin meerdere talen zijn opgenomen. In dit systeem is een duidelijk en neutraal stempatroon opgenomen met een spraakstem die goed hoorbaar is en in een correct tempo spreekt. Dit komt doordat IVR een middel is voor een gesprek en zorgt voor een goede ervaring voor de klanten en dat is erg belangrijk.
4. Geen op maat gemaakte oplossing: dezelfde oplossing past misschien niet bij alle klantsegmenten, productgroepen of situaties. Het patroon van telefoonafhandelingen in IVR kan passend worden gemaakt voor verschillende situaties. Een klant van een particuliere bank wil misschien bij zijn eerste telefoontje al met een consultant spreken, terwijl een urgent telefoontje het beste persoonlijk kan worden afgehandeld via de snelste route. Aan de andere kant zorgt IVR ervoor dat een potentiële klant eerst wordt doorverbonden naar uitgebreide productmogelijkheden of veel gestelde vragen, om hem daarna door te verbinden naar een verkoper om te bekijken of de klant echt een aankoop wil doen.

Stroomlijnen van werkstromen

Een ander groot voordeel van IVR is kostenoptimalisatie. Als een bedrijf de juiste IVR-mix inzet kan dit helpen om de kosten en operationele uitgaven van het callcenter te optimaliseren, zonder dat het impact heeft op de kwaliteit van de klantservice. IVR zorgt er meestal voor dat de werkstromen gestroomlijnd worden, waardoor de callcenter-medewerker productiever is. Dit resulteert onmiddellijk in meer productiviteit bij het volledige team. IVR verlaagt ook de personeelskosten die voortkomen uit het groot aantal telefoontjes tijdens piekuren. Door IVR langdurig in te zetten kan het systeem medewerkers verder helpen in hun carrièrekeuzes, door groeimogelijkheden te bieden binnen het bedrijf.

Als de eerste indruk ook echt de laatste indruk is, dan is IVR een van de eerste mediums waarmee de organisatie contact heeft met de klant. Hiermee is het dus een erg belangrijk instrument. Zorg er daarom voor dat de kwaliteit van de eerste indruk van je organisatie zeer serieus wordt genomen. Op deze manier bouw je als bedrijf aan een langdurige en succesvolle relatie met je klant.

www.cognizant.com