



## Online contact center als grote stap in klantcontact

### Software oplossingen voor een online contact center

Het is voor veel organisaties een grote stap om de traditionele ICT architectuur en het beheer daarvan geheel of gedeeltelijk aan een ander bedrijf over te laten. Veel organisaties hebben desondanks inmiddels hele afdelingen “outsourced” en “offshored”.

Een nieuwe trend op dit gebied is online dienstverlening. Microsoft is hard bezig Google bij te houden met ‘Google Apps’. Salesforce.com en SAP leveren elk op grote schaal specialistische applicaties in de vorm van een dienst. Ook voor contact centers zijn goede Software as a Service (SaaS) oplossingen beschikbaar. Gartner voorspelt dat in de toekomst 50% van alle contact centers op SaaS draait.

#### Definitie online contact center

Bij een online contact center wordt de software geleverd als een dienst. Dit betekent dat een compleet software pakket wordt geleverd met inbegrip van beheer en configuratie functionaliteit. Er zou voor gebruikers geen verschil moeten zijn tussen het gebruik online en het gebruik in een premise-based omgeving. Een goede SaaS oplossing biedt een uitgebreid standaard pakket met uniforme interfaces voor het maken van koppelingen met andere applicaties.

Bij een online dienst maken de verschillende klanten gebruik van dezelfde infrastructuur. Geen enkele hardware component is toegewezen aan één specifieke klant. Deze architectuur is zeer efficiënt wat onder andere tot uitdrukking komt in de kosten voor beheer die inbegrepen zijn in het abonnement. De kosten voor piekcapaciteit en redundantie kunnen verdeeld worden over alle klanten.

De software is multi-tenant (geschikt voor meerdere ondernemingen) en voorzien van een landlord omgeving waarin nieuwe tenants kunnen worden aangemaakt. Voor een goede afscherming van de verschillende klantomgevingen op één platform en om binnen één tenant diverse gebruikersrechten aan te kunnen maken is het essentieel dat het platform van af de basis is ontwikkeld als multi-tenant omgeving.

In de praktijk worden termen als ‘hosted’, ‘managed’ en ‘virtueel’ gebruikt voor oplossingen waarbij een klant de hard- en software niet op zijn eigen locatie heeft staan. Meestal zijn dit oplossingen waarin dedicated systemen en licenties de basis vormen voor de dienstverlening. Aangezien gewerkt wordt met dedicated systemen bieden deze oplossingen niet de voordelen van een online dienst t.a.v. beheer, piekcapaciteit en redundantie. Kosten voor vervanging van hardware en upgrades van software zijn niet vanzelfsprekend inbegrepen in deze vorm van dienstverlening.

#### Overwegingen van een online contact center

Bij de selectie van een online toepassing is het belangrijk rekening te houden met de onderstaande zaken:

- Heeft de aanbieder ervaring met het leveren van diensten in een SaaS model?
- Wat zijn de ervaringen van andere klanten?
- Hoe kan ik bestaande investeringen beschermen?
- Zijn er alternatieve leveranciers voor dezelfde software?
- Wat houdt de aangeboden SLA in en hoe is deze geborgd?
- Hoe is beveiliging en integriteit van mijn data geregeld?

In de onderstaande paragrafen zullen we deze onderwerpen nader bespreken.



### Mtel is specialist in systeembeheer

Systeembeheer is één van de grootste afdelingen binnen Mtel. Het team heeft jarenlange ervaring met het beheer van hard- en software in een real-time telecom-omgeving. In totaal worden ruim 100 servers, verdeeld over 3 carrierlocaties beheerd en ca. 9.000 telefoonlijnen. Er wordt gewerkt volgens strakke procedures o.a. om de impact van storingen en onderhoud voor klanten te minimaliseren. Alle systemen worden 24x7 gemonitord en er is altijd een engineer stand-by.

Mtel levert al ruim 20 jaar diensten vanuit het netwerk, in de groot zakelijke markt maar ook aan carriers als Tele2, Verizon Business en KPN. Ongeveer 20% van al het contact center verkeer in Nederland loopt via de systemen van Mtel. Door het succes van SaaS stappen veel branche vreemden in deze dienstverlening, zoals partijen die tot dusverre vooral systemen op locatie. Zij hebben een grote uitdaging op het gebied van systeembeheer.

### Online contact center dienst van Mtel heeft zich in de praktijk bewezen

SaaS is een relatief nieuwe ontwikkeling. Toch zijn er al oplossingen die zich in de praktijk ruimschoots bewezen hebben. Zo ook de Mtel online contact center dienst. Mtel heeft deze dienst in april 2007 gelanceerd en inmiddels al diverse klanten aangesloten. Van groot (200+) tot klein (minimaal 5), inbound, outbound, blended en multi-channel. De Mtel online contact center dienst is gebaseerd op de software van CosmoCom die zich met duidenden implementaties en ruim honderduizend seats wereldwijd bewezen heeft.

### Callcenter heasets en een internetverbinding

Online oplossingen zijn gebaseerd op VoIP. Callcenter agents hebben slechts een PC met headset en een internetverbinding nodig om te kunnen werken. Daarnaast is het ook mogelijk om te werken met IP telefoons en zelfs met traditionele TDM telefoons in combinatie met een PC of thin client. U kunt uw bestaande PCs, PABX en toestellen blijven gebruiken indien u dat wenst.

Mtel is bij OPTA geregistreerd als aanbieder van openbare netwerkdiensten maar werkt operator onafhankelijk. Het VoIP netwerk van Mtel is gekoppeld met het PSTN netwerk en de MPLS/VPN netwerken van diverse partijen. Mtel kan zodoende tegen concurrerende tarieven alle soorten nummers, in- en uitgaand verkeer en IP VPN verbindingen leveren. Geografische nummers worden geporteerd om onnodige doorschakelkosten te voorkomen. Indien u reeds een IP VPN heeft kan het online contact center daarmee gekoppeld worden als een nieuwe locatie. Ook hoeft u niet over te stappen van uw huidige leverancier voor inkomend verkeer.

Business applicaties die u nu gebruikt of overweegt in de toekomst te gaan gebruiken kunnen eenvoudig geïntegreerd worden met de online contact center dienst. Als uw agents op de desktop werken kunnen één of meerdere applicaties geïntegreerd worden als een tab-blad. Dit soort integraties duurt normaal gesproken 2-3 weken. Indien u de agent functionaliteit wilt integreren in een bestaande desktop, dan kunt u rekening houden met een doorlooptijd van 2-3 maanden. Integraties zijn in het verleden gerealiseerd met o.a. SAP, Siebel, MS CRM, Salesforce.com en vele andere pakketten.

### Continuïteit in de dienstverlening

In het verleden investeerde u in een systeem dat uw eigendom was. Voor vrijwel alle merken waren er meerdere partijen waar u het onderhoud kon uitbesteden. Continuïteit was dus nauwelijks een issue. Indien u een dienst afneemt die slechts één partij levert bent u volledig afhankelijk van de continuïteit van deze leverancier. Het is daarom belangrijk u ervan te verzekeren dat u zaken doet met een partij die financieel gezond is en zich geïntegreerd heeft aan de dienstverlening.

Voor Mtel is de online dienstverlening core business. U kunt er van verzekerd zijn dat Mtel upgrades van CosmoCom snel zal volgen en in de toekomst meer applicaties, zoals diverse scriptingtools, Webservice, CRM en PBX functionaliteit zal pakken met de contact center dienstverlening. De CosmoCall Universe software van CosmoCom wordt met eigen branding aangeboden door diverse internationale operators.



## SLA

Voor veel aanbieders is de Service Level Agreement (SLA) niet meer dan een commercieel issue. Als er al boetes van toepassing zijn is het een kwestie van kansberekening wat de impact van een storing is. Voor Mtel is een SLA vanzelfsprekend. Zo vanzelfsprekend dat onze SLA een integraal onderdeel is van alle overeenkomsten en zelfs op de website gepubliceerd wordt. Belangrijke aspecten van een goede SLA zijn:

- Op tijd leveren
- Snel storingen oplossen
- Hoge beschikbaarheid

Het is niet ongebruikelijk dat contact center implementaties nog al uit de hand lopen. Zowel qua tijd als budget. Mtel stelt na de overeenkomst een Statement of Work (SOW) op, op basis waarvan een fixed price, fixed date implementatie wordt gegarandeerd. U bent gediend met nakoming van de overeenkomst. Boetes zullen in geen verhouding staan met de schade die u heeft bij een langdurige uitval van de dienstverlening. Het is dan ook belangrijk dat storingen snel worden opgelost. Veel SLA's garanderen slechts een response tijd. Mtel lost 90% van alle prioriteit 1 storingen binnen 4 klokuren op en 100% binnen 8 klokuren. Zo niet betaalt u die maand niet voor de gebruikte licenties. De definities van prioriteiten lopen nogal uiteen. Bij Mtel bepalen wij de prioriteit in overleg met u. Wat voor het ene bedrijf vervelend is kan voor het andere bedrijf dramatisch zijn.

Hoe veel uur downtime is voor u acceptabel? Veel SLA's gaan uit van een beschikbaarheid van 99,9%. Dit houdt in dat u 8,5 uur per jaar niet bereikbaar bent. Mtel levert een beschikbaarheid van 99,95% of te wel 4 uur per jaar. In de praktijk wordt dit percentage ruim gehaald. De Mtel SLA is afgeleid van Key Performance Indicators (KPI's) die een integraal onderdeel vormen van het beloningssysteem van de medewerkers. De scores worden maandelijks gerapporteerd en dreigende afwijkingen worden zonnodig dagelijks besproken. Onder het motto 'slechte kwaliteit is duur' worden de platformen zo ingericht dat een zo hoog mogelijke beschikbaarheid gegarandeerd kan worden. Alle systemen zijn carrier grade en redundant uitgevoerd in een n+1 configuratie. Er kan dus altijd één systeem uitvallen zonder dat dit impact heeft op de dienstverlening. Daarnaast worden hoge eisen gesteld aan de data centres waar de systemen staan opgesteld ten aanzien van toegang, noodstroom, branddetectie en klimaatbeheersing. Het LAN is redundant uitgevoerd evenals de internetverbindingen. Dagelijkse back-ups en spareparts zorgen ervoor dat in geval van een calamiteit de dienstverlening snel hersteld kan worden.

## Security voor het beveiligingsbeleid

Online contact center diensten maken gebruik van het internet, VPN's en VoIP. Hierbij is security een belangrijk aspect. Over het algemeen draaien servers op Microsoft wat de noodzaak voor een goed security beleid verder vergroot. Het Mtel LAN is voorzien van carrier grade firewalls en een Intrusion Prevention System (IPS). Periodiek wordt in samenwerking met een onafhankelijke partij een audit gedaan van de beveiliging. Mtel heeft binnen het operations team een security officer aangesteld die verantwoordelijk is voor het beveiligingsbeleid en toeziet op firewall rules, patches, wachtwoordbeheer, alarmopvolging, etc.

VoIP introduceert nieuwe beveiligingsrisico's. DoS attacks en spam kunnen grote impact hebben op systemen. Om dit te voorkomen heeft Mtel hiervoor haar VoIP netwerk uitgerust met een Session Border Controller (SBC). Mtel beschikt over een state-of-the-art Storage Area Network (SAN) met vele terrabytes aan opslagcapaciteit. Dit zorgt er voor dat data niet verloren kan gaan. Veel klanten werken met een eigen CRM systeem dat gewoon op uw eigen locatie kan blijven. Zo houdt u zelf controle over het meest waardevolle bezit van uw bedrijf: de klantinformatie.

## Conclusie

Samenvattend kunnen we concluderen dat het belangrijk is om bij de selectie van een online contact center dienst verder te kijken dan alleen prijs en functionaliteit. U staat op het punt de ICT die nodig is voor het contact met uw klanten uit handen te geven. De mogelijkheden zijn legio. Nieuwe proposities volgen elkaar in rap tempo op. Wij hopen u met dit document een handvat gegeven te hebben om de juiste partner voor uw toekomstige online contact center te selecteren.