

## “Internet & IVR; een synergetische mix van media”

**Alles op het terrein van direct contact met consumenten moet sneller en goedkoper. Gevolg: nieuwe servicemodellen in het kader van nieuwe media, die versterkend kunnen werken in combinatie met elkaar. In het volgende artikel worden vier van dergelijke modellen besproken, gebaseerd op het principe van bellen via het web.**

door: drs ing. Dick Bakker

*"Binnen 10 jaar kan de telefoon naar het museum!"* Deze bonte uitspraak hoorde ik op een seminar in Hilversum in 1995, aan de vooravond van de 'Internet-hype' zoals we die enkele jaren daarna met zijn allen beleefden. Mijn scepsis m.b.t. deze stelling is uitgekomen; anno 2004 is het internet gebruik inderdaad weliswaar behoorlijk doorgedrongen in 5,2 Miljoen Nederlandse huishoudens (penetratiegraad van 75 %), maar is het telefoongebruik niet bepaald gedaald; sterker nog, naast de 9 miljoen vaste aansluitingen, zijn er alleen in Nederland momenteel al ruim 12 miljoen mobiele gebruikers ! (Bron: Ericsson, Rijen, UMTS seminar, 18 mei 2004).

Als verklaring voor deze, door velen onverwachte voortzetting van het al meer dan 100 jaar lange succes van 'de telefoon' en tevens de enorme vlucht die het internet gebruik heeft genomen, kunnen de volgende ontwikkelingen worden aangewezen:

- *Prijs erosie*

In de tweede helft van de negentiger jaren is de liberalisering van de Telecom industrie een feit geworden. Met de komst van concurrentie voor KPN en onder toezicht van 'waakhond' OPTA zijn de prijzen voor telecommunicatiediensten de laatste jaren drastisch gedaald.

- *Mobiele telefonie*

Met name door de rijpheid van de technologie enerzijds en ook weer de omzetting van het Telecom monopolie naar een oligopolie anderzijds, is, zoals uit eerder genoemde cijfers blijkt, het gebruik van de mobiele telefoon gemeengoed geworden.

- *Verdergaande digitalisatie*

Naast digitale spraak en data is er de laatste 10 jaar een stormachtige ontwikkeling geweest op het gebied van digitalisatie van allerlei andere communicatie- en informatie media. Ik doel hierbij met name op de komst van de in de mobiele telefoon geïntegreerde digitale (foto)camera's.

- *Infrastructurele, technologische vooruitgang*

Niet alleen de verkleining is de afgelopen jaren met sprongen vooruit gegaan, maar ook de evolutie m.b.t. transmissietechnieken, fiber-optics, opslagmedia e.d. heeft niet stil gestaan. Kocht ik 10 jaar geleden nog een state-of-the-art 300 Mega-bytes disk, tegenwoordig kun je geen schijven meer kopen met een opslagcapaciteit kleiner dan ettelijke Giga-bytes!

Koppel deze ontwikkelingen aan de macro-economische recessie waar we met z'n allen maar zeer moeizaam uit aan het klimmen zijn en tevens aan socio-genetische aspecten zoals een steeds interactiever wordende jeugd (de 'chat-generatie' , denk aan programma's als SMS naar TMF / MTV, Idols etc.), steeds mondiger wordende consumenten die ook nog eens door wijzigende (al dan niet Europese) wetgeving steeds verder worden beschermd, dan heb je een goede voedingsbodem welke binnen de ICT-branche (o.a.) tot de volgende ontwikkelingen heeft geleid en de komende tijd m.i. ook nog verder zal leiden:

- Web Controlled IVR Services
- Web Integrated Virtual Call Center Services
- Web Based IVR
- Web IVR via VoIP

## Web Controlled IVR Services

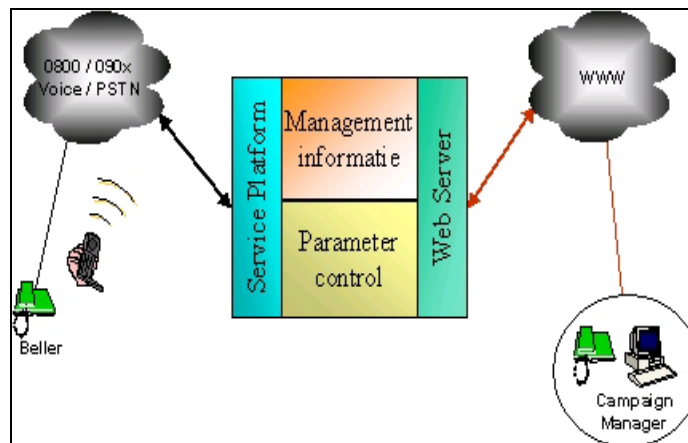
### Beschrijving:

Deze eenvoudigste vorm van integratie tussen het Internet en IVR is beperkt tot het enerzijds kunnen sturen van systeembeheer parameters en anderzijds kunnen inzien van (dan wel worden genotificeerd omtrent) management informatie met betrekking tot de IVR-applicatie.

Zo kan de applicatiebeheerder via een met een login/password afgeschermd web-site altijd en overal vandaan de inbel resultaten van een bepaalde actie monitoren en kan hij bijvoorbeeld spel-parameters on-line / realtime wijzigen (denk aan het aantal vragen bij een 'Bel- & Win lijn').

Het 'Service Platform' in het plaatje is een klassiek telefonie platform van vaak honderden tot soms zelfs enkele duizenden lijnen die via een Telecom Operator (TelCo) van applicaties worden voorzien door een zogenaamde Service Provider.

### Model:



### Voorbeelden:

Een aardig voorbeeld is een bel- en win spel dat actief was in de zomer van 2003 ter ere van het 40 jarig bestaan van het populaire 'Raket-ijsje'. Hierbij kon on-line, na elk spotje op de radio of TV, via het Internet worden bekeken wat de response was en daarmee impliciet de effectiviteit van het betreffende medium worden gemeten.

Maar ook in het meer zakelijke segment is het gebruik van Internet met bovengenoemde doelen al jaren gemeengoed. Te denken valt hierbij aan de zogenaamde 'Beurs-goeroe's, die soms letterlijk vanuit hun 'zolderkamertje' via Internet per uur bijhouden wat hun 'score' van vandaag is.

Het bedrijf Audiotex Nederland B.V. is al 20 jaar gespecialiseerd in dit soort services en beschikt over een dergelijk, met het internet geïntegreerd IVR-service platform van meer dan 1.500 lijnen.

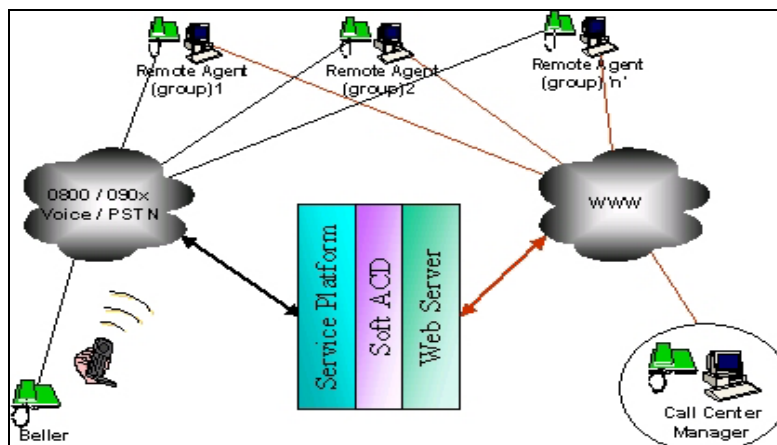
## Web Integrated Virtual Call Center Services

### Beschrijving:

Deze toepassing gaat een behoorlijke stap verder en is, de naam zegt het eigenlijk al, vooral toepasbaar in de Call Center markt. Het werkt als volgt: Klanten bellen naar een servicenummer (0800- of 0900 nummer, al naar gelang de doelstellingen van de opdrachtgever) en komen in het IVR platform van een Service Provider terecht. Hier kan hen een keuze menu worden geboden. Op basis van de keuze die men maakt wordt men doorverbonden naar één van de agents. Die agents overigens, kunnen in dit model in principe overal zitten; vandaar de term 'Virtual Call Center'.

Dankzij de dubbele koppeling met de agents (via een telefoonlijn en via een internetverbinding), kan dit model ook toegepast worden voor remote sturing van die agents, bijvoorbeeld om aan 'call blending' te kunnen doen. Het systeem geeft dan middels een pop-up call sheet aan de agent de opdracht een out-bound call te doen. De agent hoeft dan alleen maar op een 'Call' button te klikken en het platform zorgt er voor dat het betreffende nummer gebeld wordt en, zodra de gebelde partij aanneemt, deze door te verbinden met de betreffende agent die inmiddels tevens alle relevante gegevens van deze klant op zijn scherm heeft staan.

### Model:



### Voorbeeld:

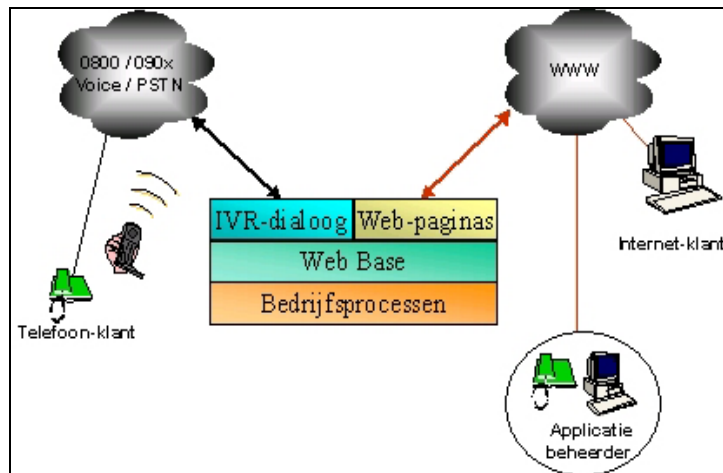
Het bedrijf Annie Connect draait sinds enkele jaren met een dergelijk Virtual Call Center welke wordt gefaciliteerd door een Service Provider. Annie Connect (de Call Center Manager) zit in Veenendaal, de Service Provider zit in Rotterdam en de circa 350 agents zitten.....thuis!

## Web Based IVR

### Beschrijving:

Veel verder nog gaat dit model, waarbij de hele ontwikkeling van een IVR applicatie volledig analoog is aan die van een web-site. Het grote voordeel hiervan is dat een reeds opgezette web-base (ten behoeve van bijvoorbeeld internet selling) ook gebruikt kan worden als data-koppelvlak met de IVR omgeving. Deze werkwijze verkort de ontwikkel- en vooral de implementatietijd aanzienlijk, te meer door het gebruik van het gestandaardiseerde en op HTML lijkende VoiceXML, een programmeertaal speciaal ontwikkeld met de koppeling van IVR en Internet in het achterhoofd.

### Model:



### Voorbeelden:

Het bedrijf Comsys heeft met haar product SpeechFrame (r) als eerste een dergelijk systeem in Nederland geleverd aan het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR) in Den Haag. Met deze toepassing kunnen bellers volledig en zonder tussenkomst van een agent, een theorie-examenplaats reserveren.

## Web IVR via VoIP

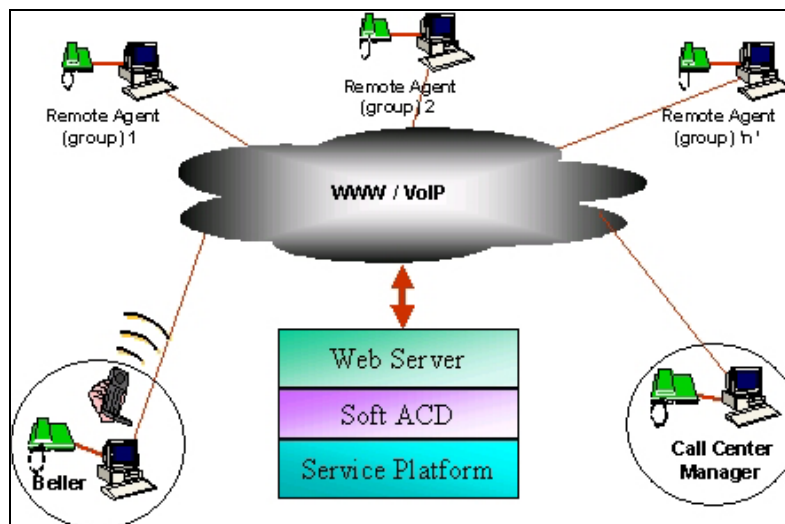
### *Beschrijving:*

Deze laatste, ultieme stap, impliceert het volledig (kunnen) verdwijnen van fysieke telefonie hardware en is geënt op Internet technologie. Spraak wordt dan ook middels Voice Over IP (kortweg: VoIP) over en weer gezonden. Ook de ACD functionaliteit, beheertools en management informatie zullen op JAVA/VoiceXML worden gebaseerd en kunnen derhalve ook eventueel gedistribueerd draaien.

De beller in dit plaatje hoeft niet perse via VoIP te bellen; diverse TelCo's bieden nu al aan telefoonverkeer via VoIP te termineren, ook al is de bron (de beller dus) nog 'klassiek' ISDN of zelfs nog analoog!

Alles is dus software gedreven en maakt gebruik van het steeds sneller wordende Internetverkeer. Die snelheid is trouwens ook wel een cruciale voorwaarde, want hakkelende spraak wordt anno 2004, en zeker door Nederlanders, niet geaccepteerd.

### **Model:**



### *Voorbeelden:*

Die zijn er nog niet! Althans voor zover bekend nog niet in Nederland.

## Conclusie

De ontwikkelingen gaan snel; razendsnel! Alles wordt sneller, goedkoper en bedrijven doen hun uiterste best steeds weer iets nieuws te verzinnen om de kosten voor de opdrachtgevers zo laag mogelijk te krijgen.

Nieuwe media kunnen, met de juiste inzet, versterkend werken op reeds bestaande media. ICT bedrijven, met name die gespecialiseerd zijn in telefonie, IVR en Call Center diensten, zouden die nieuwe media daarom niet als bedreiging moeten zien, maar juist als kans met open armen moeten ontvangen.

## Over de auteur:

(Drs ing.) Dick Bakker is CEO van Crystal Communications B.V., waartoe o.a. Audiotex Nederland B.V. behoort, alsook van Comsys B.V., het bedrijf in Nederland met de langste ervaring op het gebied van IVR en Call Center automatisering.

De groep heeft naast Nederland vestigingen in Duitsland, het UK en Polen.

Voor meer informatie wordt verwezen naar de volgende web-sites:

[www.audiotex.nl](http://www.audiotex.nl) en [www.comsys.nl](http://www.comsys.nl).

