



Case Annie Connect Web integrated virtual contact center

--- Annie Connect kent geen grenzen ---

Dat een periode van tegenslag ook heilzaam kan werken, heeft men bij Annie Connect aan den lijve ondervonden. Na een voorspoedige start, ruim 5 jaar geleden, gaat het bedrijf in 2003 bijna ten onder in de recessie. Slechts een ingrijpende reorganisatie én een verdere migratie naar een web geïntegreerd virtueel contact center houden het facilitaire contactcenter op de been. De gekozen technische oplossing stelt Annie Connect in staat het unieke virtuele concept met thuiswerkers te handhaven, maar vergroot de effectiviteit en efficiency aanzienlijk. Hiermee wordt de basis gelegd voor versnelde groei in een aantrekkelijke economie.

Door Ernst Kruize

Historie

Al zolang het bedrijf bestaat, is Annie Connect een bekende naam in de wereld van de facilitaire contactcenters. Dat heeft vooral te maken met de afwijkende werkwijze die wordt gehanteerd. Praktisch alle telefonisten die het bedrijf in dienst heeft werken vanuit een thuiswerksituatie. En voor het merendeel betreft het oudere arbeidsgehandicapten (WAO-ers), die via Annie Connect weer een terugkeer op de arbeidsmarkt maken. Ook het klantenconcept is bijzonder: men werkt grotendeels voor charitatieve instellingen.

Ooit is Annie Connect begonnen als 'interconnect service'; een tegenhanger van het welbekende 118. Bellers konden er nummers opvragen en meteen worden doorverbonden. Door tegenwerking van telecombedrijven blijkt deze dienst niet succesvol geëxploiteerd te kunnen worden, waarna een strategische stap richting liefdadigheidsorganisaties wordt gemaakt. Door deze manoeuvre beleeft het bedrijf een snelle ontwikkeling en groeit men in korte tijd van 20 naar 450 personeelsleden. Het merendeel van de werkzaamheden is outbound: de Annies bellen naar consumenten om loten te verkopen of donateurs te werven en doen dat op basis van automatische, telefonische incasso. Die verkoopt loopt aanvankelijk voorspoedig, maar zakt in als de economie in 2003 een flinke tegenslag te verwerken krijgt. De resultaten komen stevig onder de druk te staan.

En dat wordt versterkt omdat de productiviteit van de thuiswerkers terugloopt, terwijl het ziekteverzuim groeit. Eén van de schaduwzijden van het telewerken op dat moment is, dat er weinig sociale controle op de medewerkers is. De verantwoordelijkheden worden grotendeels bij de medewerkers zelf gelegd en daar blijkt lang niet iedereen op een positieve manier mee om te kunnen gaan. Door deze combinatie van factoren belandt het bedrijf in een neergaande spiraal.

Overleven

Om te kunnen overleven worden ingrijpende maatregelen genomen; bijna de helft van het personeelsbestand vloeit af. Op dat moment wordt ook de basis gelegd voor de ontwikkeling van een vernieuwd web geïntegreerd virtueel contact center: een architectuur die in de Nederlandse markt nog nauwelijks te vinden is. Dit platform wordt ontwikkeld in nauwe samenwerking met Audiotex, de (application) service provider.



Annie Connect en Audiotex werken al vanaf het begin samen in een concept dat technisch gezien uniek kan worden genoemd voor de Nederlandse markt. Het gezamenlijk ontwikkelde platform heeft daarbij in vijf jaar tijd een aantal behoorlijke veranderingen ondergaan. De interconnect service geschiedt nog op basis van inbound telefonie, maar lastiger wordt het als de medewerkers outbound gaan bellen.

Om de thuiswerkers niet op kosten te jagen en de administratieve rompslomp met telefoonrekeningen te voorkomen, wordt er een systeem opgezet waarbij de Annies inbellen op een 0800 nummer om op het platform van Audiotex uit te komen. Gedurende de hele tijd dat de medewerker aan het werk is, blijft deze verbinding intact.

Een nieuwe uitdaging ontstaat als de medewerkers zowel outbound als inbound belverkeer gaan afhandelen. Deze 'blending' van de belactiviteiten vraagt om wéér een nieuwe oplossing. De basis hiervoor wordt gelegd in 2003, In 2004 wordt het platform verder ontwikkeld tot de huidige situatie.

Wat maakt dit geavanceerde systeem nu zo bijzonder? En hoe werkt het in de praktijk?

Als gezegd, verloopt al het belverkeer via het Rotterdamse belplatform van Audiotex. Als daar een inbound gesprek aankomt, maakt dit systeem contact met de server van Annie Connect in Ede. Deze server kijkt welke medewerkers vrij zijn en geautoriseerd zijn om het gesprek te mogen afhandelen. Op basis van deze informatie geeft de server het platform opdracht om het gesprek door te leiden naar een bepaalde medewerker. Dat gebeurt via een verbinding waarbij de medewerker initieel wordt opgebeld. Men belt dus niet zelf in. De verbinding blijft bestaan totdat de medewerker stopt met werken.

Om beschikbaar te zijn voor werk, logt een medewerker in via internet, met behulp van een unieke pincode. Na aanmelding wordt de Annie geïdentificeerd en wordt er een koppeling tot stand gebracht met de eigen, persoonlijke medewerkersite. Het systeem weet dan voor welke projecten een medewerker mag werken en verschaft op basis van die privileges toegang tot belscripts en databestanden. Ook wordt er contact gemaakt met de systemen voor planning en urenregistratie. Deze activiteiten vinden allemaal plaats op de eigen servers van Annie Connect in Ede.

Richting de thuiswerker worden er dus twee verbindingen opgezet: een koppeling via de telefoon en één via internet. Het belplatform benadert de medewerker via de telefoonverbinding om een call aan te bieden of op te zetten. Via internet wordt, nog vóór het telefoongesprek tot stand komt, een callsheet met relevante (klant)informatie afgeleverd, zodat de Annie bagage heeft om het gesprek aan te gaan. Als het gesprek is afgewikkeld, geeft de men zelf aan wanneer men het volgende gesprek kan ontvangen. Het systeem maakt vervolgens de keuze maakt om een inbound call af te leveren of een outbound call op te zetten.

Het belverkeer wordt gerouteerd op basis van prioritering. Elk project van het facilitair contactcenter heeft een eigen prioriteit en medewerkers krijgen altijd gesprekken voor het project met de hoogste prioriteit. Deze situatie geldt zowel voor inbound als voor outbound projecten, waarbij inbound altijd voor outbound gaat. Op dit gebied doet men voor de diverse goede doelen ook veel spotopvang na commercials op televisie (zogenaamde direct response t.v.).

Binnen het outbound verkeer gaan terugbelafspraken (doorgaans naar aanleiding van inbound calls) altijd voor het reguliere outbound werk. Alle bellers naar het Audiotex platform komen eerst in een IVR structuur terecht. Op basis van keuzemenu's wordt er doorverbonden en bij in het geval van wachtrijen biedt het systeem actief een terugbeloptie aan. Op deze manier kan het verkeersaanbod beter worden gespreid.



De vernieuwende werkwijze heeft Annie Connect geen windeieren gelegd. Zo is de productiviteit met ruim 33% gestegen. Ter illustratie: om in 2004 een zelfde aantal gesprekken af te wikkelen als in 2003, werd slechts 46% van het aantal uren gebruikt! Een belangrijke andere verdienste schuilt in het feit dat kwaliteit veel beter meetbaar geworden is. Het systeem levert een groot aantal statistieken op die realtime en online oproepbaar zijn.

De aansturing van de medewerkers is veel strakker georganiseerd, maar het is –zo blijkt uit monitoring- de kwaliteit van de gespreksvoering sterk ten goede gekomen. Ook de mogelijkheden tot fraude zijn geminimaliseerd. Waar het systeem aan de ene kant de mogelijkheid biedt om de medewerkers meer te controleren, daar creëert het ook weer vrijheden voor diezelfde mensen. Omdat er sprake is van 'verkeersblending' wordt er geen separaat inboundrooster meer gehanteerd. De Annies roosteren zich zelf in per kwartier, met vaak nog mogelijkheden tot verandering op de werkdag zelf.

Voordelen voor de klanten

Ook de klanten van Annie Connect ervaren de voordelen van de blending-methodiek. Er worden in de praktijk namelijk geen medewerkers exclusief voor één project ingezet, wat kostenverlagend werkt. De workforce wordt immers zo efficiënt mogelijk over alle



projecten verdeeld. Het systeem is dermate transparant opgezet dat opdrachtgevers van Annie Connect, waar ter wereld ze zich ook bevinden, kunnen inloggen op de eigen statistieken en de resultaten van ieder project online kunnen volgen. Veranderingen kunnen snel worden doorgevoerd.

*Dick Bakker (Audiotex)
Leo Dijkgraaf (Annie Connect)*

Ondanks de geavanceerdheid van Annie's virtuele contactcenter worden spraak en data nog via twee gescheiden netwerken afgehandeld. Er is dus nog geen sprake van een VoIP architectuur. Enerzijds heeft dit te maken met de behoorlijke investeringen die daarvoor nog moeten worden gepleegd. Anderzijds speelt de kwaliteit een grote rol, zeker in een situatie met een groot aantal werknemers op verschillende locaties. Men is sterk afhankelijk van de kwaliteit van de internetverbinding van de individuele medewerkers en die is niet altijd stabiel.

Voorlopig voldoet de huidige oplossing prima en is Annie Connect nauwelijks nog gebonden aan fysieke grenzen. Inmiddels is het bedrijf dan ook actief in het buitenland, om precies te zijn in Zweden en in Engeland. Investeringen waren er nauwelijks voor nodig: de gesprekken lopen volledig via het Nederlandse systeem. Toch zijn er nog andersoortige grenzen die directeur Leo Dijkgraaf met zijn bedrijf nog wél wil doorbreken. Indachtig de filosofie van het bedrijf wil men mensen met een grote achterstand op de arbeidsmarkt tóch kansen bieden. Daarom zijn er contacten gelegd met ziekenhuizen en revalidatiecentra om te kijken of ook dáár werkplekken kunnen worden ingericht; Iets dergelijks is al gerealiseerd in een samenwerkingsverband met het blinden- en slechtzienden instituut Sonneheerdt.

Ernst Kruize is marketing director van de Stichting ITO (www.bereikbaarheid.nl)