

BIJLAGEN

Inhoudsopgave

Bijlagenummer

1. LiveCom brochure	3
2. Modulesheet	5
3. Plan van Aanpak	7
4. Doelgroeponderzoek	17
5. Agentonderzoek	24
6. Activiteitscenario	34
7. Functies 'Uitgestelde Dialoog' een technische noodzakelijkheden	36
8. Dagplanning	41

BIJLAGE 1

LiveCom Brochure

Lege pagina – vervangen door brochure

BIJLAGE 2

Modulesheet

Lege pagina – vervangen door modulesheet

BIJLAGE 3

Plan van Aanpak

Auteur: Nikki Eijpen

Datum: 27-02-2007

Inhoudsopgave

1. Korte probleemstelling	9
2. Probleemomschrijving	9
3. Doelstelling	9
4. Voorbeeldoplossingen	9
5. Actieplan	11
5.1 Onderzoek onder stakeholders	11
5.2 Technisch onderzoek	12
5.3 Realisatieplan	12
5.4 Projectrealisatie	13
5.5 Afronding	14
5.6 Mijlpalen	15
6. Documentatieplan	15
7. Communicatieplan	15

1. Korte probleemstelling

Het probleem is dat de LiveCom applicatie alleen nuttig is wanneer er helpdeskmedewerkers (hierna te noemen: agents) aanwezig zijn en/of tijd hebben om aandacht te besteden aan een bezoeker van een website (hierna te noemen: webbezoeker).

2. Omschrijving probleem

Als bij een webbezoeker een vraag opkomt, heeft deze de mogelijkheid om via voice(chat) informatie in te winnen bij een agent. Het contact is persoonlijk en direct. De webbezoeker kan vervolgvragen stellen als het antwoord niet helemaal de juiste is en krijgt direct respons. De webbezoeker wordt tevreden gehouden en zal eerder terugkomen of overgaan tot de aanschaf van een product.

Dit directe en persoonlijke contact is niet mogelijk wanneer er geen agent beschikbaar is, bijvoorbeeld wanneer deze allemaal bezet zijn of buiten werktijden van de helpdesk. De klant kan niet geholpen worden en haakt af in het verkoopproces. Een nieuwe module in het LiveCom systeem moet dit probleem verhelpen.

De vraag op de mogelijke oplossing zou kunnen zijn:

Hoe kan een webbezoeker met een vraag een bevredigend antwoord krijgen wanneer er geen agent beschikbaar is?

3. Doelstelling

De doelstelling van het project is een module in het LiveCom-systeem te integreren waarmee webbezoekers naar behoren kunnen worden geholpen wanneer er geen agent beschikbaar is.

4. Voorbeeldoplossingen

De module die dit probleem van actualiteit naar geschiedenis transformeert zou uit één van de volgende functionaliteiten kunnen bestaan, te weten:

1. De webbezoeker gemakkelijk antwoorden te laten vinden zonder tussenkomst van een agent.

De webbezoeker met een vraag opent het chatvenster om zijn vraag te stellen.

Hiermee communiceert de webbezoeker met bijvoorbeeld een bot die de vraag van de webbezoeker interpreteert en uit een database een passend antwoord genereert.

Voordelen:

- De webbezoeker krijgt direct antwoord op zijn vraag.

Nadelen:

- De vraag genereert het antwoord. De vraag moet specifiek zijn, anders levert de bot een half antwoord. Een mens als hulpverlener kan beter begrijpen wat de webbezoeker precies wil weten en een passender en uitgebreider antwoord geven.
- Alleen veel voorkomende vragen kunnen worden beantwoord. Een bot kan geen antwoord uit een database genereren op een persoonlijke, unieke vraag.
- Het contact is eenzijdig. Alle input in het gesprek komt van de bezoeker. Dit maakt het contact onpersoonlijk. Discussie en onderhandeling zijn bijvoorbeeld niet mogelijk.
- De database moet onnoemlijk veel informatie bevatten. Aangezien de informatie ook nog bedrijfsafhankelijk is, zal elk bedrijf zijn eigen database moeten hebben, wat de implementatie van de module complexer zal maken. De structuur van de elke database moet hetzelfde zijn, anders moet er voor elke database een andere bot gemaakt worden. Ook de optimalisatie van de database

(welke woorden leveren welk antwoord en dat aanpassen aan de wensen van de bezoekers) zal complex zijn. Er is echter een bedrijf dat dit soort databases faciliteert.

2. De webbezoeker vragen te laten stellen en antwoorden te laten vinden bij andere gebruikers.

Een voorbeeld hiervan is een forum. Forum is groepschat dat is uitgesteld. Via directe groepschat kunnen gebruikers vragen aan elkaar stellen, ervaringen uitwisselen en wijzen op bepaalde aanbiedingen.

Voordelen:

- Het contact is persoonlijk en direct. Klanten kunnen als consumenten onder elkaar discussiëren over een bepaald product of procedure.
- De kennisbank is uitgebreid en flexibel. De ervaringen van mensen zijn persoonlijk en zo kan er uit een breed scala aan ervaringen en kennis gevist worden.

Nadelen:

- Bezoekers zitten niet diep in de organisatie. De kennis is gebaseerd op persoonlijke ervaringen. De informatie die uitgewisseld wordt kan gauw onjuist zijn.
- Het biedt een concurrent de mogelijkheid te infiltreren in de klandizie van het bedrijf en zo klanten naar de eigen organisatie te lokken.

3. De webbezoeker de mogelijkheid bieden vragen bij een helpdesk neer te leggen voor latere behandeling.

De webbezoeker met een vraag kan via een chatvenster een vraag stellen die niet direct behandeld wordt. De vraag wordt opgeslagen en beantwoord zodra er weer een agent beschikbaar is. Een gebruiker kan dan weer terugkoppelen via een (nog onbekend) kanaal.

Voordelen:

- Het onderlinge contact is persoonlijk en betrouwbaar.
- Het geeft de helpdesk de tijd om een passend antwoord te vinden.
- Het geeft de helpdesk de mogelijkheid de werkzaamheden in te plannen.

Nadelen:

- Het contact is niet direct. De webbezoeker moet wachten op een antwoord.
- De bereikbaarheid van de webbezoeker. Hoe wordt het antwoord verstrekt aan de webbezoeker, aangezien deze hoogstwaarschijnlijk niet de website bezoekt wanneer de helpdesk een antwoord beschikbaar heeft?
- De werkzaamheden van de helpdesk stapelen zich op, waardoor het verstrekken van antwoord erbij in kan schieten en steeds uitgesteld worden, wat de tevredenheid van de betreffende webbezoeker niet ten goede komt.

5. Actieplan

5.1 Onderzoek onder stakeholders

Om te ontdekken waar de oplossing van het probleem aan moet voldoen, zullen er door middel van onderzoek onder partijen die te maken hebben met het probleem een aantal vragen moeten worden beantwoord. In de volgende onderzoeken zullen nauwelijks de technologische mogelijkheden aan bod komen. Het gaat er puur om wat de oplossing moet kunnen.

1. Wat wil LiveCom?

Dit onderzoek onderzoekt de wensen en de visie van LiveCom.

- Hoe ziet de directeur de module geïntegreerd in de LiveCom applicatie? Wat zijn de voorwaarden van de oplossing?
- Wat moeten de marketingkrachten van de module worden?
- Hoe wil de afdeling Sales gebruik maken van de nieuwe module?
- ...

De informatievergaring vindt plaats tijdens persoonlijke interviews met de verschillende medewerkers binnen LiveCom.

Deadline zoals opgenomen in de planning:
28 Februari 2007.

2. Wat wil het bedrijf (de klant van LiveCom)?

Deze vraag moet een antwoord geven over hoe de klant het probleem ervaart en hoe zij de oplossing zien.

- Hoe wordt een webbezoeker heden ten dage geholpen buiten werktijden van de helpdesk?
- Wordt dit als een probleem ervaren?
- Wat moet de oplossing van het (eventuele) probleem omvatten / Wat zijn de voorwaarden van de oplossing?
- ...

De informatie zal worden gegenereerd uit telefonische interviews en elektronische enquêtes.

Deadline zoals opgenomen in de planning:
02 Maart 2007.

3. Wat wil de agent?

Dit onderzoek moet antwoord geven op de vraag hoe agents de oplossing grafisch geïntegreerd zien in het huidige systeem.

Agents zijn via chat en telefoon bereikbaar. Deze kanalen zal ik gebruiken om aan informatie te komen.

Deadline zoals opgenomen in de planning:
06 Maart 2007.

4. Wat wil de webbezoeker?

Dit onderzoek omvat een doelgroeponderzoek en een wensenonderzoek.

- Wie zijn de webbezoekers (geslacht, leeftijd, beroep, enz.)?

- Ervaart de webbezoeker het als een gebrek dat hij niet geholpen kan worden wanneer een agent beschikbaar is?
- Aan welke eisen moet de communicatie buiten beschikbaarheid van de helpdesk voldoen?
- ...

Waarschijnlijk zal de webbezoeker worden benaderd een enquête in te vullen nadat deze een website heeft bezocht. Daarvoor is het belangrijk te weten of mensen überhaupt de moeite nemen een dergelijk formulier in te vullen. Zo ja, dan wordt het doorgezet. Zo nee, dan zal er moeten worden gezocht naar een trigger om bezoekers toch aan te zetten deze enquête in te vullen (beloning, korte tijdsduur, etc) of zal er naar een alternatief worden gezocht.

Deadline zoals opgenomen in de planning:
15 Maart 2007.

5.2 Technisch onderzoek

Ook wordt er onderzoek gedaan naar technische vraagstukken die een rol spelen bij dit probleem.

1. Hoe is de LiveCom-applicatie opgebouwd?

Dit onderzoekt de technische aspecten van de LiveCom-applicatie. Het zou moeten resulteren in een conclusie waaruit een technisch ontwikkel- en integratieplan voortvloeit.

- Hoe ziet het technische ontwerp van het systeem eruit?
- Hoe ziet het technische ontwerp van de applicatie eruit?
- Hoe ziet de applicatie er in de toekomst uit?
- Van welke technologieën is gebruik gemaakt in het huidige systeem en de huidige applicatie?

Het antwoord op de onderzoeksvraag hoop ik te verkrijgen met het inlezen van documentatie, het spreken met technische medewerkers bij LiveCom en het doorspitten van code.

Deadline zoals opgenomen in de planning:
13 Maart 2007.

2. Welke technologie(ën) is/zijn het meest geschikt om te gebruiken bij de oplossing van het probleem?

Dit onderzoek omschrijft de beschikbare technologieën die het probleem op kunnen lossen (E-mail, SMS, RSS, enz.) en trekt een conclusie welke het best past in de visie van de stakeholders en hun eisen.

- Welke technologieën kunnen het probleem oplossen?
- Wat zijn de voor- en nadelen van elke technologie?
- Hoe past elke technologie binnen de wensen en eisen van de stakeholders?

Deadline zoals opgenomen in de planning:
15 Maart 2007.

5.3 Realisatieplan

De volgende stap is een realisatieplan. Dit plan wordt opgesteld aan de hand van de conclusies uit de onderzoeken. Dit plan houdt functionele en technische ontwerpen, een

ontwikkelings- en een implementatiestrategie in en bevat een update en detaillering van de planning. Dit plan wordt gerapporteerd aan de directie van LiveCom.

Alle eerder afgeronde onderzoeken worden tijdens deze fase gearhiveerd.

Deadline van het realisatieplan, de archivatie van de afgeronde onderzoeken en de rapportage zoals opgenomen in de planning:
23 Maart 2007.

5.4 Projectrealisatie

De stap 'Projectrealisatie' omvat de ontwikkeling van de oplossing van het probleem aan de hand van het realisatie plan. De projectrealisatie bestaat uit de volgende, stapsgewijs opgestelde elementen, te weten:

- **Projectvoorbereiding**

De fase van het regelen van de kleine dingetjes die nodig zijn om startklaar aan het project te beginnen.

Taken:

- Lijst behoeftigheden opstellen
- Behoeftigheden regelen
- Omgeving projectontwikkeling opzetten (client, server, enz.)

Deadline zoals opgenomen in de planning:
23 Maart 2007.

- **Concepting**

Het maken van kleine werkende stukjes code om probleempjes te ontdekken en op te lossen en om zo het product modulair op te bouwen.

Taken:

- Design schetsen
- Concepten en Mock-ups van de applicatie maken

Deadline zoals opgenomen in de planning:
5 April 2007.

- **Prototyping**

Het ontwikkelen van een standalone applicatie die qua werking als het eindproduct is, maar nog niet optimaal qua design.

- Een werkend prototype realiseren (GUI en programmatuur)

Deadline zoals opgenomen in de planning:
20 April 2007.

- **Prototype testen**

Het testen van het prototype of problemen en bugs te ontdekken. De resultaten worden gerapporteerd. Aan de applicatie zelf wordt nog niet verder gesleuteld.

Taken:

- Testplan opstellen

- Proefpersonen casten
- Testomgeving opzetten
- Testen
- Rapportage

Deadline zoals opgenomen in de planning:
2 Mei 2007.

- **Eindversie 1**

De resultaten van het testen in het prototype verwerken en het verder ontwikkelen van het prototype naar een eindproduct.

Taken:

- Bugfixing prototype
- Design optimaliseren
- Implementeren
- Testen
- Documenteren

Deadline zoals opgenomen in de planning:
01 Juni 2007.

- **Afstudeerscriptie**

De afstudeerscriptie schrijven. Losse stukjes tekst worden simultaan met het project als klad opgeslagen. In deze fase wordt de scriptie een strak document en boekwerk.

Taken:

- Format opzetten
- Informatie vergaren en archiveren
- Schrijven
- (Laten) Controleren & Verbeteren
- Afronden & Inbinden

De scriptie wordt in viervoud en eenmaal op CD-ROM ingeleverd op:
29 Mei 2007

- **Definitieve eindversie**

De laatste fouten uit de Eindversie 1 halen en perfectioneren.

Taken:

- Bugfixing Eindversie 1
- Design optimaliseren
- Testen
- Implementeren
- Documenteren

Deadline zoals opgenomen in de planning:
15 Juni 2007.

5.5 Afronding

- **Presentatie eindproduct (optioneel)**

Als de module is uitontwikkeld, en de probleemstelling opgelost, is het tijd om

aan LiveCom te laten zien wat het eindresultaat is geworden. Dit zal ik kort presenteren en demonstreren, en afsluiten met een drankje.

Taken:

- Agenda opstellen
- Presentatie opstellen
- Presenteren

Ik beschouw dit als een leuk, spontaan element en als oefening voor mijn afstudeerpresentatie.

Als deze presentatie doorgang vindt zal deze plaatsvinden tussen 18 en 22 Juni 2007.

- **Nazorg**

Als klanten ermee aan de slag gaan, ontstaan er altijd nog kleine, individuele probleempjes. Tijdens de nazorg zal ik mij als support inzetten om deze problemen te verhelpen. Einde: 22 Juni 2007.

5.6. Mijlpalen

De mijlpalen zijn de op te leveren tussenproducten; eigenlijk een samenvatting van wat in hoofdstuk 5.1 t/m 5.5 beschreven staat.

Tussenproduct	Type	Oplevering
Wat wil het bedrijf (de klant van LiveCom)?	Stakeholder onderzoek	02 Maart 2007
Wat wil de agent	Stakeholder onderzoek	06 Maart 2007
Wat wil de webbezoeker?	Stakeholder onderzoek	16 Maart 2007
Hoe is de LiveCom-applicatie opgebouwd?	Technisch onderzoek	13 Maart 2007
Welke technologie(ën) is/zijn het meest geschikt om te gebruiken bij de oplossing van het probleem?	Technisch onderzoek	15 Maart 2007
Realisatieplan	Document	23 Maart 2007
Concepten	Projectfase	05 April 2007
Prototype	Projectfase	20 April 2007
Testresultaten prototype	Document	02 Mei 2007
Eindversie 1	Projectfase	01 Juni 2007
Afstudeerscriptie	Document	29 Mei 2007
Eindproduct	Projectfase	15 Juni 2007
Presentatie / Lancering	Presentatie	15 Juni 2007
Nazorg	Projectfase	22 Juni 2007

6. Documentatieplan

Alle documenten zullen worden opgeslagen en bewaard in de @NE-map op de U:\, op een lokale schijf, en uitgeprint in de projectordner.

7. Communicatieplan

De communicatie met de stage-/bedrijfsbegeleider van LiveCom vindt plaats op wekelijkse basis. Er wordt overlegd over de voortgang, wat er aan het einde van de week moet zijn bereikt en welke middelen daarvoor nodig zijn.

De communicatie met mijn stagebegeleider van school geschiedt op het moment dat er een mijlpaal is bereikt.

Met behulp van dit communicatieconcept wordt er via verschillende kanalen oog gehouden op de kwaliteit van het project en het te bereiken eindproduct.

BIJLAGE 4

Doelgroeponderzoek

Auteur: Nikki Eijpen

Datum: 08-05-2007

Inhoudsopgave

1	Doel van het onderzoek	19
2	Methode & Deelnemers	19
3	Onderzoeksvragen	19
	a) Hoe lang kan een chatklant wachten op een antwoord?	
	b) Hoe wil de chatklant het bedrijf alsnog bereiken wanneer de helpdesk niet beschikbaar is?	
	c) Over welk kanaal wil de chatklant vervolgens antwoord krijgen?	
4	Onderzoekresultaten	20
	a) Hoe lang kan een chatklant wachten op een antwoord?	
	b) Hoe wil de chatklant het bedrijf alsnog bereiken wanneer de helpdesk niet beschikbaar is?	
	c) Over welk kanaal wil de chatklant vervolgens antwoord krijgen?	
5	Conclusie	23
6	Aanbevelingen	23

I Doel van het onderzoek

Het doel van het onderzoek is inzicht krijgen in de wensen van bezoekers die een chat aan willen gaan, maar op een andere manier contact met een helpdesk moeten zoeken omdat er geen agents beschikbaar zijn. Dit onderzoek moet opleveren via welke kanalen de bezoekers dit willen doen en welke kanalen wenselijk zijn om over te worden teruggekoppeld.

Dit met het uiteindelijke doel de module 'Uitgestelde Dialoog' in zijn eerste versie voor de bezoekers zo efficiënt mogelijk te kunnen inrichten.

2 Methode & Deelnemers

De resultaten zijn vergaard uit online enquêtes met klanten van Postbank, die net een chat hebben afgesloten. Bij elke vraag kon maximaal 1 keuzemogelijkheid worden geselecteerd.

3 Onderzoeksvragen

Dit hoofdstuk licht toe welke onderzoeksvragen zijn gebruikt om tot de conclusie te komen.

a. Hoe lang kan een chatklant wachten op een antwoord?

Deze vraag moet beantwoorden hoe dringend bezoekers hun vragen achten. Er kan een keuze gemaakt worden tussen 'Direct', '5 minuten', 'Een uur', 'Een dag' en 'Een week'. Deze vraag is van toepassing omdat 'Uitgestelde dialoog' wat meer geduld tot het verkrijgen van een antwoord eist, dan wanneer er een chat gevoerd wordt.

b. Hoe wil de chatklant het bedrijf alsnog bereiken wanneer de helpdesk niet beschikbaar is?

Deze vraag onderzoekt welke kanaal de bezoeker het liefst aanboort om een onbeschikbare helpdesk alsnog te bereiken. De geënquêteerden konden kiezen tussen de volgende opties: 'Later opnieuw proberen via chat', 'Een bericht achterlaten via chat', 'Een spraakbericht achterlaten via chat', 'Een telefonisch bericht (voicemail) achterlaten bij de helpdesk', 'De helpdesk e-mailen', 'De helpdesk bellen'.

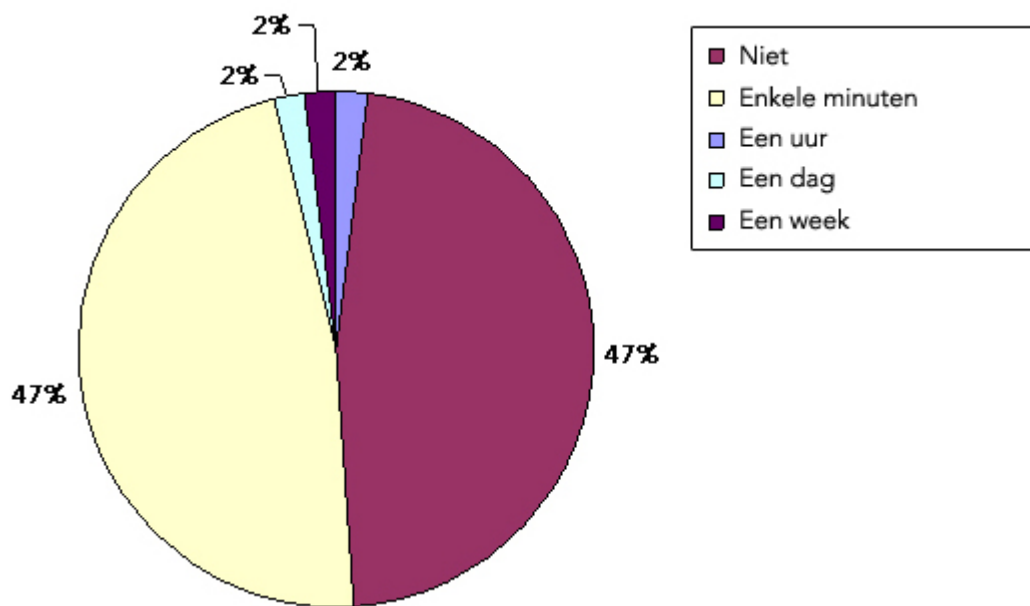
c. Over welk kanaal wil de chatklant vervolgens antwoord krijgen?

Hoe de bezoeker na een bericht te hebben achtergelaten teruggekoppeld wenst te worden, moet verrijzen uit deze deelvraag. Het gaat om het kanaal waarover de terugkoppeling getransporteerd wordt. Dit kan bijvoorbeeld via de telefoon, sms, en e-mail zijn. De deelnemers aan het onderzoek konden van de volgende mogelijkheden selecteren: 'Via het chatvenster bij uw volgende bezoek aan de chat', 'Via e-mail', 'Via uw (mobiele) telefoon', 'Via SMS', 'Via een instant messenger (bv. MSN Messenger)', 'Via Voice over IP (bv. Skype)'.

4 Onderzoeksresultaten

a. Hoe lang kan een chatklant wachten op een antwoord?

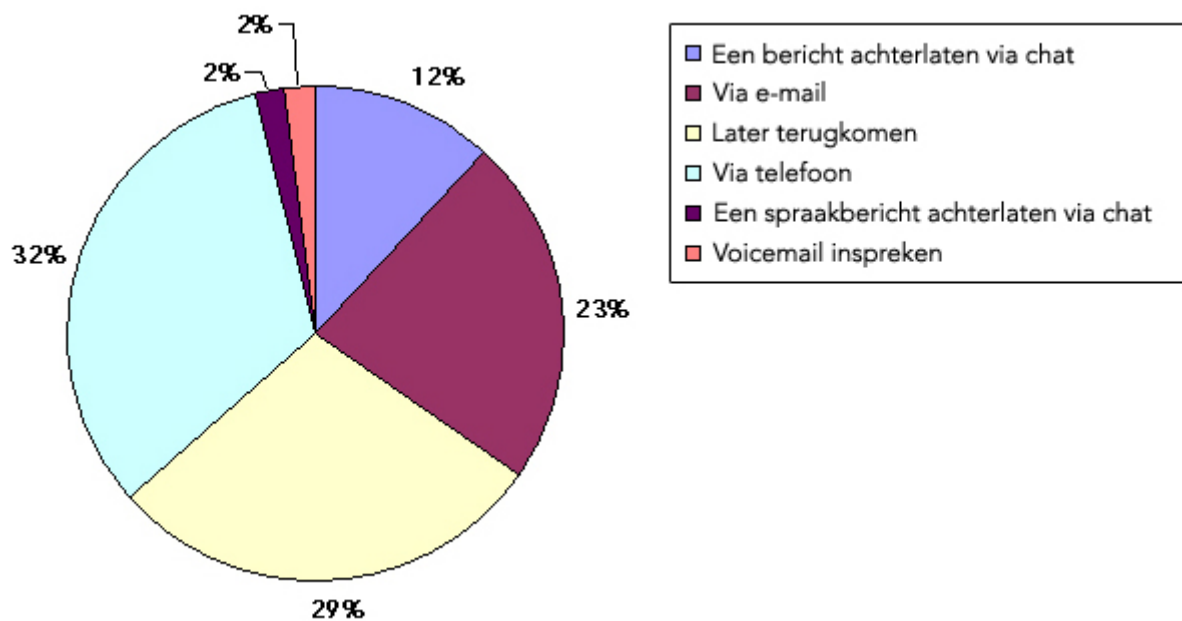
Keuzemogelijkheid	Aantal	Percentage
Direct antwoord gewenst	25	47%
Enkele minuten	25	47%
Een uur	1	2%
Een dag	1	2%
Een week	1	2%
TOTAAL	53	100%



Zoals van tevoren ingeschat kon worden willen bezoekers die een chat aangaan zo spoedig mogelijk een antwoord hebben. Maar liefst 94% van de ondervraagden heeft een geduld met een reikwijdte van nul tot enkele minuten. Slechts 6% heeft iets meer geduld met antwoord: 2% kan een uur wachten, 2% een dag, en de overige 2% een week. De bezoekers ervaren hun vraag als dringend en willen zo spoedig mogelijk antwoord.

b. Hoe wil de chatklient het bedrijf alsnog bereiken wanneer de helpdesk niet beschikbaar is?

Keuzemogelijkheid	Aantal	Percentage
Later opnieuw proberen via chat	15	29%
Een bericht achterlaten via chat	6	12%
Een spraakbericht achterlaten via chat	1	2%
Een telefonisch bericht (voicemail) achterlaten bij de helpdesk	1	2%
De helpdesk bellen	17	33%
De helpdesk e-mailen	12	23%
TOTAAL	52	100%

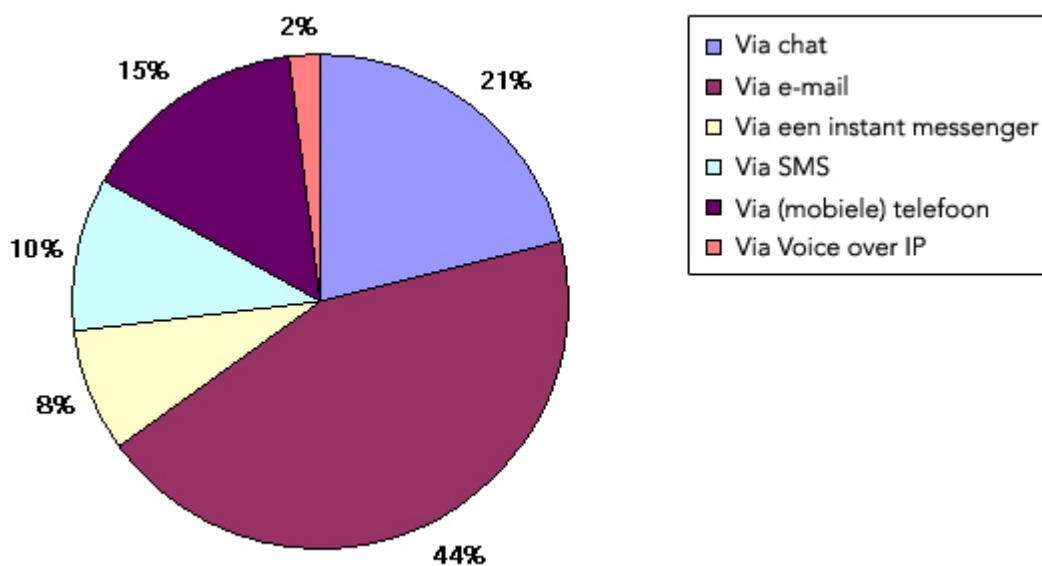


Als bezoekers hun vraag als dringend ervaren, is men dan van plan via een andere weg hun vraag beantwoord te krijgen? 29% procent van de ondervraagden vindt dat blijkbaar teveel moeite en probeert het later nog een keertje. De overige 71% gaat hun heil wel op een andere manier zoeken. 32% pakt de telefoon, 23% stuurt een e-mail, 2% laat via de telefoon een bericht achter, en 14% zou een bericht achterlaten via het toch al openstaande chatvenster. 12% daarvan zou dat doen door middel van een tekstbericht, de overige 2% met een spraakbericht.

Opvallend is dat ondanks dat bezoekers zo snel mogelijk een antwoord willen hebben, er toch een aardig grote groep is die een bericht achterlaat en alsnog op antwoord gaat wachten. Dit is een groep van in totaal 38%. Daarvan zou 13% dat het liefst doen vanuit het chatvenster, 23% via e-mail en 2% met een telefonische voicemail.

c. Over welk kanaal wil de chatklant vervolgens antwoord krijgen?

Keuzemogelijkheid	Aantal	Percentage
Via het chatvenster bij uw volgende bezoek aan de chat	11	21%
Via e-mail	23	44%
Via uw (mobiele) telefoon	8	15%
Via SMS	5	10%
Via een instant messenger	4	8%
Via Voice over IP	1	2%
TOTAAL	52	100%



De kanaalkeuze ten aanzien van de terugkoppeling is voor het grootste gedeelte toch een computer met internetaansluiting (75%). Daarvan ziet 21% het liefst een chatvenster gefocust worden waarin direct contact is met de agent en de chat hervat kan worden. De grootste groep bezoekers van 44% ziet liever een e-mail met het antwoord in hun inbox. Daarna komt een groep van 8% die via een Instant Messenger teruggekoppeld wil worden en achteraan een kleine 2% die via Voice over IP een antwoord wil ontvangen. Wat overblijft is een groep van 25% die op een andere manier teruggekoppeld wenst te worden. Daarvan verwacht 15% een standaard telefoontje en wil 10% het liefst een SMS op de mobiele telefoon ontvangen.

5 Conclusie

Ondanks dat bezoekers het liefst zo snel mogelijk een antwoord hebben, laten toch veel bezoekers een op één of andere wijze een bericht bij een helpdesk achter. De meesten zullen dit doen via e-mail, een kleinere groep door middel van het openstaande chatvenster. De grootste groep mensen zou gewoon de telefoon pakken als er geen agents beschikbaar zijn. Een derde van de ondervraagden probeert het later nog een keer.

Wat betreft de terugkoppeling wanneer bezoekers een bericht hebben achtergelaten, wil de grootste groep een e-mail met het antwoord ontvangen. De tweede plaats is weggelegd voor de groep bezoekers die het antwoord in het chatvenster bij een volgend bezoek opvangen. Terugkoppeling via de Instant Messenger en Voice over IP genieten de minste populariteit.

6 Aanbevelingen

Het doen van een post-chat enquête is een efficiënte methode om onderzoeken af te nemen. De doelgroep is gemakkelijk te bereiken en er zijn genoeg bezoekers bereid het enquêteformulier in te vullen. De enige aanbeveling die gemaakt kan worden is dat het misschien verstandig is de enquête bij verschillende bedrijven opererend in verschillende branches neer te zetten en de resultaten te bundelen.

BIJLAGE 5

Agentonderzoek

Auteur: Nikki Eijpen
Datum: 13-03-2007

Inhoudsopgave

1. Doel van het onderzoek	26
2. Deelnemers	26
3. Onderzoekresultaten	26
a. Met welke programma's werkt de agent?	
b. Krijgt de agent veel dezelfde vragen?	
c. Zijn de vragen moeilijk te beantwoorden?	
d. Zijn de vragen urgent?	
e. Hoe wordt omgegaan met een vraag die moeilijk te beantwoorden is en meer tijd nodig heeft?	
f. Wat wil de agent verbeterd hebben aan het chatproduct?	
g. Hoe bereikt een webbezoeker een helpdesk die niet beschikbaar is?	
h. Hoe kan een agent en klant terugkoppelen wanneer deze niet op de website is?	
i. Is het belangrijk dat de klant steeds door dezelfde persoon behandeld wordt?	
4. Conclusie	27
5. Aanbevelingen voor herhaling van een agentonderzoek	27
6. Appendix A – Chatloge	28

1. Doel van het onderzoek

Het doel van het onderzoek is concluderen wat hun basis omstandigheden en procedures zijn, en welke ideeën zij hebben met betrekking tot de 'uitgestelde dialoog'.

2. Deelnemers

Er zijn agents van verschillende bedrijven benaderd. Agents die meewerkten aan het onderzoek zijn van de volgende bedrijven: Proteq, Wehkamp, ANWB, Huis&Hypotheek.

Bij andere bedrijven was de chatbutton onvindbaar of hebben agents deelname geweigerd.

3. Onderzoeksresultaten

a. Met welke programma's werkt de agent?

Agents werken naast het LiveCom chatsysteem met verschillende pakketten software. Per bedrijf is dit verschillend. Zo gebruikt Proteq Qmail en Outlook voor e-mail, Wehkamp gebruikt Kana en de overige bedrijven houden het op Outlook. Daarnaast heeft elk bedrijf, mits ze er één hebben, met een ander CRM-pakket, allen aangepast op de wensen van het bedrijf.

b. Krijgt de agent veel dezelfde vragen?

Is, net als de gebruikte software, bedrijfsafhankelijk. Bij bijvoorbeeld postorderbedrijven worden veel dezelfde vragen gesteld, maar als het gaat om verzekeringen en dergelijke dan worden de vragen gauw persoonlijk en specifiek.

c. Zijn de vragen moeilijk te beantwoorden?

Er is een overeenkomst dus de uitkomst op vraag b. en deze vraag c.. Vragen die veel gesteld worden blijken makkelijk te beantwoorden, omdat het dan vaak om hele simpele vragen gaat.

d. Zijn de vragen urgent?

Alle geïnterviewde agents vinden alle vragen van webbezoekers urgent. Wachten moet niet aan de orde zijn, want de webbezoeker wil snel antwoord en eventueel zo snel mogelijk alles geregeld hebben.

e. Hoe wordt omgegaan met een vraag die moeilijk te beantwoorden is en meer tijd nodig heeft?

De procedures verschillen. In eerste instantie wordt een notitie van de vraag gemaakt en telefonisch teruggekoppeld. Wanneer het verstagingen in bezit, wordt de klant telefonisch doorverwezen naar een vestiging of neemt een vestiging telefonisch contact op met de klant.

f. Wat wil de agent verbeterd hebben aan het chatproduct?

Eén agent wenste sneltoetsen voor macro's. Dit omdat zij veel dezelfde vragen kreeg en deze gemakkelijker wil kunnen beantwoorden. De andere agents konden helaas niets verzinnen.

g. Hoe bereikt een webbezoeker een helpdesk die niet beschikbaar is?

In de meeste gevallen kan de webbezoeker dan een contactformulier invullen die als e-mail bij het bedrijf binnenkomt. De klant wordt dan meestal weer via e-mail teruggekoppeld. In een enkel geval moet de webbezoeker maar later terugkomen of bellen en de voicemail inspreken.

Voor de toekomst werd door één agent SMS als kanaal geopperd. Het bedrijf waar zij voor werkt, Proteq, heeft eerder aan SMS-acties gedaan en dit heeft veel respons opgeleverd.

h. Hoe kan een agent een klant terugkoppelen wanneer deze niet op de website is?

Tegenwoordig gebeurt dat vooral via e-mail en telefoon. Over het aanboren van andere kanalen zijn de meningen verdeeld. Zo werd bijvoorbeeld teletekst genoemd, maar ook SMS en active-chat. Het laatste is het actief benaderen van de klant met chat. Huis & Huis Hypotheken gaat hier een proef mee starten.

i. Is het belangrijk dat de klant steeds door dezelfde persoon behandeld wordt?

In het geval de klant vaker terugkomt, wordt persoonlijk contact op deze manier gewaardeerd. In andere gevallen heeft het geen zin.

4. Conclusie

Heel veel wat agents doen verschilt per bedrijf. De gebruikte tools, de hoeveelheid dezelfde vragen en de hoeveelheid lastig te beantwoorden vragen zijn enkele voorbeelden. De afhandeling van vragen die meer tijd vergen verschillen verschilt in het feit of bedrijven vestigingen hebben, maar meestal wordt het achteraf telefonisch of per e-mail teruggekoppeld. De urgentie van de vragen wordt daarentegen door alle agents als hoog aangemerkt. Klanten willen volgens hen namelijk snel antwoord en hebben geen geduld om te wachten.

De genoemde kanalen die aangeboord zouden moeten worden zijn SMS en active chat. Over veel meer inspiratie blijken de agents niet te beschikken. Oh ja, ze willen hotkeys....

5. Aanbevelingen

Als men nog een keer een onderzoek onder agents doet, ga dan langs voor een persoonlijke babbel. Chat is niet de beste manier om te communiceren. Het is lang wachten op antwoord op een vraag, agents zijn snel afgeleid, een doorvragen is lastig. Het neemt snel teveel tijd in beslag. Als je langsgaat kun je meerdere agents tegelijk interviewen wat meer inspiratie op zou kunnen leveren. Ook moet men voorbereid zijn, dus stuur met het maken van een afspraak een voorbereidingsdocument mee.

Aan de andere kant, je kunt het agentonderzoek ook laten. Agents lijkt dit weinig te interesseren, men doet wat ze moeten doen en verder wordt er weinig nagedacht wat er beter kan. Men vindt het allemaal wel best zo. Het is beter om praatje te maken met de contactpersoon van het bedrijf.

6. Appendix A – Chatlogs

Nr 1	Naam Sabrina Tonon (Proteq)	Datum & Tijd 12-03-07 1330
Agent Welkom op de Live Desk van Proteq verzekeringen. Agent Kan ik u ergens mee van dienst zijn? Nikki goedemiddag Nikki Ik ben Nikki, van LiveCom afdeling Research & Development Nikki Ik help dit chatprogramma waarvan je nu gebruik van maakt verder te ontwikkelen en te verbeteren. Agent Prima, wat kan ik voor je doen? Nikki Ik zou je daar graag wat algemene vragen over willen stellen. Heb je daar tijd voor en zin voor? Het duurt ongeveer 5 minuutjes... Agent Is goed Nikki ah gelukkig, je bent de eerste die wil vandaag! Agent Stel je vragen maaar Nikki je werkt dus met dit chat systeem, zijn er nog meer programma's die je als agent gebruik? Agent Alleen als ik een klant krijg, help ik die eerst verder Nikki is prima Agent Buiten het chat programma om bedoel je? Nikki ja, bijvoorbeeld e-mail programma's, of voor de telefoon, of applicaties waarin je klantgegevens beheert Agent Ja ik zal ze opnoemen Agent PDMS ons klant systeem die wij raadplegen en kunnen wijzigen, OUTLOOK, DATA GATE=systeem waar wij gegevens opvragen bij RDS, PROWFLOW= is elektronisch dossier van de klant, EXCEL en WORD, en internet Agent Ik ben tijdens mij werk veel aan het schakelen en schermen kleiner en groter aan het maken om alles maar goed te kunnen bekijken Nikki dus voor jou zou het handig zijn als alles in 1 scherm zit? Agent RDS moet zijn RDW=Rijksdienst voor het Wegverkeer Nikki: aha Agent Ja maar dat betekent, dat je beeldscherm veel groter moet worden, wil je het nog leesbaar houden Agent en beeldscherm is al doorsnee 50 cm Nikki ja, heb je gelijk in Nikki mij gaat het meer om o.a. de e-mailafhandeling, krijg je alle e-mails in outlook binnen? Agent Ja Nikki ok Agent en via QMAIL, was ik even vergeten werken we ook mee Nikki krijg je veel dezelfde vragen bij het chatten? Agent de vragen lopen uiteen. Agent we hebben voor standaard vragen al macro's waar ik gebruik van maak Nikki hoe lastig zijn de vragen die je krijgt? Agent Het is heel eenvoudig als klanten inhoudelijke vragen heeft, vraag ik of ik ze mag terugbellen. Agent Mijn ervaring is dat dat sneller werkt dan heen en weer mailen Agent chatten Agent omdat je direct feedback kunt geven als je iets niet begrijpt Nikki een beller is sneller zeg ik altijd Nikki hoe urgent zijn de vragen die je over het algemeen krijgt? Agent en sommige klanten kunnen over een simple vraag 5 minuten nodig hebben om te tikken. ps heb ook een andere chat kom zo bij je terug Nikki oke! Agent sommige klanten willen direct een nieuwe auto verzekeren of hebben vragen over een lopende schade die zijn urgent Nikki ik vraag dit allemaal om te onderzoeken of bijvoorbeeld een computer chats kan aannemen op het moment dat jij er niet bent.. Acht je dit mogelijk? Agent andere willen alleen een berekening of hebben vragen over polisvoorwaarden of hoe de stand van zaken is van hun declaratie van hun huidier Agent Voor hele simpele zoals Agent Kun je een declaratieformulier toesturen, maar daar moet dan ook een handeling aan gekoppeld worden Agent Je hebt dan niet meer alleen te maken met chat systeem maar zullen je andere systemen daaraan moeten koppelen die er dan voor zorgt dat de klant een declaratieformulier toegestuurd krijgt. Agent en de klant moet weten dan hij met een computer praat en dat er niet live iemand achter zit. Agent Zit je te denken zoals wat Marco Borsato had met zijn concert Agent daar dachten mensen ook dat ze met Marco aan het chatten waren , maar bleek ook een computer te zijn Nikki denk je dat er klanten de chat afbreken als ze met een computer in contact zijn gekomen? Agent Zolang het om simpele vragen gaat niet Nikki prima Agent Mensen vinden het soms ook prettig om anoniem vragen te kunnen stellen zonder aan een verkooppraatje vast te zitten. Agent Maar je moet daar heel voorzichtig mee omgaan we hebben het over verzekeringen en dat is geen brood wat je koopt Agent Het is dan zo iets wat je op internet ook tegenkomt op onze site en bv.belasting-site "meest gestelde vragen" Nikki met computers heb je wel een kans dat ze snel een onvolledig antwoord geven Agent Dat klopt Nikki ja, idd, maar dan niet meer eindeloos klikken maar direct antwoord wat op persoonlijk contact lijkt Agent Dus je zult altijd moeten aangeven dat het een antwoord van de computer is Nikki ok Agent voor t gevoel werkt het sneller voor de klant Nikki Hoe zou een webbezoeker jou kunnen bereiken wanneer je niet beschikbaar bent?		

Agent want op internet moet hij vaak zelf de vraag en antwoord zoeken
Nikki ja idd, dat willen wij graag verhelpen
Agent Nu is het zo als hij het antwoord niet kan vinden op internet dat hij via contactformulier contact opneemt of kunnen met ons chatten
Agent of ze bellen op
Agent er staan 3 kanalen tot de klant zijn beschikking
Nikki dat zijn chat, telefoon en e-mail?
Agent Ja en ze kunnen brief schrijven
Nikki ah oke, vanaf nu mag je je creatieve brein de vrije loop laten :)
Agent oke bereid me voor
Nikki welke andere kanalen zouden gebruikt kunnen worden?
Nikki buiten de huidige?
Agent tja volgens mij hebben we alle communicatie middelen opgenoemd
Agent schrijven via post / internet / chat / qmail/ outlook
Agent mondeling via telefoon evt baliebezoek
Nikki sms?
Agent is er nog iets nieuws op de markt
Agent wij hebben actie gehad dat mensen konden sms-en om een premieberekening op te vragen
Nikki heeft dat gewerkt?
Agent ik vraag het voor je na
Nikki graag, dank je wel!
Agent wel veel mensen gereageerd maar wat het heeft niet veel polissen opgeleverd. De oorzaak kan zijn dat mensen er later via een andere kanaal erop terug zijn gekomen of het zijn vergeten of misschien toch ergens goedkoper uit zijn
Agent Het hoeft niet alleen aan het produkt te hebben gelegen
Agent Ik denk dat het bedrijf ook overzichtelijk wil houden en meetbaar
Agent welk middel levert het meeste op
Agent of bereik je het beste je klant of in dit geval hoe bereikt jou het beste
Agent ik bedoel in dit geval hoe bereikt een klant jou het beste
Nikki ik denk erover na om sms dialoog te integreren in dit chat systeem.
Nikki En als je er niet bent dat de smsjes worden opgeslagen en dan kun je de werkdag erna reageren
Nikki eigenlijk een hele langzame chat
Agent zoiets en dat die sms-jes terecht komen in de chat
Nikki ja
Agent en je moet een historie op kunnen bouwen en nakunnen kijken
Nikki uiteraard, maar dat is voor later. het gaat mij nu om welke kanalen we kunnen gebruiken in dit chatsysteem. heb je ideeën?
Agent vooral met verzekeringen als vragen heeft over premie of voorwaarden wil je weten wat je hebt doorgegeven aan de klant, mocht ie erop terugkomen
Agent Je zou de sms door moeten kunnen linken aan chat
Agent en als het te langzaam gaat een terugbel verzoek terugkoppelen naar de klant.
Agent teletex
Agent ??
Nikki teletekst van tv bedoel je?
Agent inderdaad
Nikki is inderdaad een van de mogelijkheden. heb je er nog meer?
Agent ik ben aan t denken
Nikki neem je tijd :)
Agent Ik krijg een andere chat, kom zo terug
Agent Uitdaging
Agent Je zou natuurlijk je qmail er aan kunnen koppelen. En de klant de mogelijkheid geven om het bericht te verzenden zoals je een sms doet en niet direct live antwoord krijgt en mogelijkheid om direct te chatten
Agent Op die manier kan een bedrijf het werk enigszins overzichtelijk houden om te kunnen beslissen bepaalde vragen van de klant later op te kunnen pakken
Agent Nu heb je met chat net zoals telefoon pieken
Agent en het is best wel eens lastig om bv. om 10.00 en 11.00 5 extra mensen nodig te moeten hebben en de rest van de dag maar 3
Nikki ja, ik wil een iets maken waardoor klanten voor jou een berichtje achter kunnen laten wanneer je er niet bent of het te druk hebt, zodat jij die berichtjes op een later tijdstip kunt behandelen
Nikki nu wil ik 2 dingetjes weten
Nikki 1 door middel van welk kanaal laat de klant een bericht achter? dat kan bijvoorbeeld e-mail, sms, gewoon vanuit het chatvenster, enz
Nikki 2 hoe koppel jij antwoord terug naar de klant? wat zou voor de klant het makkelijkst zijn?
Nikki de raarste ideeën mogen allemaal bijvoorbeeld op het informatiebord van vertrekkende treinen op een station
Nikki of op een billboard langs de snelweg
Nikki kun je iets verzinnen?
Nikki teletekst bijvoorbeeld was een uitstekend antwoord
Agent Een klant zou via chat moeten kunnen aangeven dat hij teruggebeld / ge-chatted (=nieuw werkwoord?) wil worden smorgens/ smiddags/savonds. Dit kan nu via ons qmail-systeem al maar zou ook mooi zijn via qmail
Agent bedoel chat
Nikki oke
Agent binnen ons bedrijf is dan wel van belang dat je historie moeten kunnen blijven raadplegen
Nikki is het belangrijk dat een klant steeds door dezelfde persoon geholpen wordt?
Agent het snelst is een mailtje terug via computer/ mobiel of bv zak-agenda
Agent Dit kan noodzakelijk zijn als het om iets specifiek gaat of iet ingewikkels, maar je moet ook chat's over kunnen blijven

dragen

Agent vooral bij ziektes en vakantie etc. als je als je een werkvoorraad creëert via optie later chatten-terugbellen

Agent Kun je hier verder mee?

Nikki ja absoluut! Ik wil je heel erg bedanken voor je tijd en energie

Nikki ik heb genoeg informatie

Agent Graag gedaan. Krijgen wij nog een terugkoppeling wat je met de informatie hebt gedaan?

Nikki ik ondervraag nog meer agents van verschillende bedrijven. Zodra het onderzoek is afgerond laat ik weten wat eruit is gekomen

Agent Is goed veel succes verder!

Nikki bedankt!

Nikki fijne dag nog!

Agent Van t zelfde

Agent Bedankt voor uw bezoek aan de Live Desk van Proteq en tot ziens .

Nr 2	Naam Mevr Speksnijder (Wehkamp)	Datum & Tijd 12-03-07 1516
Agent Welkom op de Live Advies Desk van Wehkamp! Bezoeker goedemiddag Bezoeker Ik ben Nikki, van LiveCom afdeling Research & Development en ik help dit chatprogramma waarvan u nu gebruik van maakt verder te ontwikkelen en te verbeteren. Bezoeker Ik zou u daar graag wat algemene vragen over willen stellen. Hebt u daar tijd voor en zin voor? Het duurt ongeveer 5 minuutjes ... Agent Vraagt u maar Bezoeker hartstikke fijn! dank u wel Bezoeker werkt u naast dit chatsysteem nog met andere programma's? bijvoorbeeld e-mail programma's of klant beheer systemen? Agent Ja ik werk ook met e-mail. Bezoeker welk programma gebruikt u daarvoor? Agent kana Bezoeker zou u het handig vinden als e-mail in het chatprogramma binnenkomt? Agent dat is misschien wel makkelijker als alles in een programma binnenkomt. Bezoeker krijgt u vaak dezelfde vragen van klanten? Agent ja dat komt vaak voor Bezoeker zijn de vragen van klanten moeilijk te beantwoorden? Agent meestal niet, en als het niet te beantwoorden is verwijzen we de klant verder. Bezoeker hoe urgent zijn de vragen gemiddeld? Agent Dat valt wel mee, voor de klant is natuurlijk alles urgent Bezoeker dus de klant wil niet wachten tot de volgende dag op een antwoord? Agent de klanten zijn erg ongeduldig.. Bezoeker aha, oke Bezoeker hoe kan het chatsysteem de klant beter bedienen? Agent De klant krijgt sneller antwoord dan via e-mail bij e-mail is er meestal wachttijd Agent De klanten zijn heel erg te spreken over de chat Bezoeker welke verbeteringen zou het chatsysteem nodig kunnen hebben om de klant beter te kunnen bedienen? Agent wij willen graag hotkeys met standaard antwoorden voor de chat hebben ,dat gebruiken we nu ook voor de e-mails. Bezoeker en welke verbetering aan de kant van de klant? Agent Dat kan ik niet aangeven vanaf deze kant. Bezoeker hoe wordt omgegaan met een vraag die moeilijk te beantwoorden is en meer tijd nodig heeft? Bezoeker dan volgt er een doorverwijzing? Agent Daar wordt goed mee omgegaan, als we geen antwoord hebben dan geven we de klant een tel nr . Agent Mag ik vragen hoe lang dit nog duurt? Bezoeker ik ben bijna door de vragen heen Agent oke Bezoeker zou het mooi zijn als een bezoeker een bericht in het systeem kan achterlaten voor het geval u druk of niet aanwezig bent? Bezoeker zo ja, hoe zou de bezoeker dan een bericht achter moeten kunnen laten? Via het chatscherm of bijvoorbeeld sms? Heeft u nog andere ideeën? Agent Dat is geen goede oplossing, de klant wil direkt antwoord hebben en die kan beter in geval van drukte later nogmaals de vraag stellen en dan direkt antwoord krijgen. Bezoeker kunt u dat toelichten? dit kost de klant toch extra moeite? Agent Ik heb daar verder geen andere ideeën over. We hebben via de telefoon al een mailbox waariop kalnten kunnen vragem of we ze terug bellen dat lijkt me voldoende. Bezoeker oke, ik heb genoeg informatie Bezoeker hartelijk bedankt voor uw tijd Bezoeker en tot ziens! Agent Prettige dag verder!		

Nr 3	Naam Regina (Anwb)	Datum & Tijd 12-03-07 1330
<i>U chat nu met Regina</i> Agent Welkom op de Live Advies Desk van de ANWB. Ik ben Agent, kan ik u ergens mee van dienst zijn? Bezoeker goedemiddag Bezoeker Ik ben Nikki, van LiveCom afdeling Research & Development Bezoeker Ik help dit chatprogramma waarvan je nu gebruik van maakt verder te ontwikkelen en te verbeteren. Agent Kijk eens aan.		

Bezoeker Ik zou je daar graag wat algemene vragen over willen stellen. Heb je daar tijd voor en zin voor? Het duurt ongeveer 10 minuutjes ...

Bezoeker als je een klant krijgt tussendoor gaat die uiteraard voor

Agent Ik ben zelf geen contact persoon er voor, ik heb op dit moment geen klant dus wat mij betreft kan het wel.

Bezoeker geen probleem dat je geen contactpersoon bent, ik wil nl de mening van jou als agent weten

Agent Is prima. Ik zou zeggen vraag maar raak.

Bezoeker met welke programma's werk je naast dit chatsysteem? bijvoorbeeld e-mail programma's, CMR's en dergelijke

Bezoeker * CRMs

Agent Meestal met de internetsite van de ANWB en het aanverwante programma salesgarant. Dit is een intern polissysteem.

Bezoeker je gebruikt geen e-mail?

Bezoeker of slaat geen klantgegevens op?

Agent Nee, ik gebruik meestal geen e-mail naast de chat. We gebruiken het programma salesgarant voor het berekenen van premies, en daar is een optie mogelijk om eventuele offertes of polissen te mailen naar de klant.

Bezoeker oke

Bezoeker krijg je veel dezelfde vragen van klanten?

Agent Veel mensen komen niet uit de premieberekening, en dan help je ze via de chat verder, maar soms heb je ook product inhoudelijke vragen, en dat is dan weer specifiek. Het zijn geen standaard dingen.

Bezoeker hoe urgent zijn de vragen die je krijgt gemiddeld?

Agent Wel heel urgent. Klant willen graag direct antwoord hebben. Als we er niet uit komen via de chat proberen we het telefonisch over te nemen.

Bezoeker zijn de vragen moeilijk? ofwel, zou een computer ze kunnen beantwoorden?

Agent Nee, een computer zou het niet over kunnen nemen, omdat het doorgaans ook vragen betreft over acceptatie, maar ook over de polisvoorwaarden, en dat is voor elke verzekering uitzonderlijk.

Agent Soms gaat het ook over betalingen van huidige verzekeringen. Dit is dan soms even een uitzoek klus

Bezoeker wat gebeurt er met een vraag die moeilijk te beantwoorden is en meer dan een uur tijd nodig heeft?

Agent Als het echt "lang" gaat duren dan bellen we de klant als ze dit willen. Soms willen ze het perse via de chat afhandelen. We verwijzen een klant in zo'n geval ook wel naar de ANWB vestiging in de buurt.

Bezoeker ach natuurlijk

Bezoeker hoe kan een klant jou bereiken wanneer je druk bent of als de helpdesk gesloten is?

Agent Wanneer we twee chats hebben vult de klant een formulier in, hier kan het "probleem" in beschreven worden en wij nemen dan weer contact op met de klant via e-mail of telefonisch.

Bezoeker de klant laat dus een bericht achter voor latere afhandeling.

Agent Dat klopt inderdaad.

Bezoeker nu gebeurt dat dus met een formulier, maar welke andere middelen je graag hiervoor in het chatprogramma zien?

Bezoeker middelen of kanalen

Bezoeker of een medium, mag allemaal

Agent Dat is moeilijk om te zeggen, ik vind het op dit moment wel goed werken.

Bezoeker zou sms een optie zijn?

Agent Misschien is dat ook een stukje gewenning. SMS is wel handig voor het doorgeven van bijvoorbeeld een polisnummer.

Bezoeker of e-mail? of een voicemailbericht via skype? heb je misschien andere ideeën? je mag je creatieve brein helemaal los laten gaan)

Agent E-mail is inderdaad erg makkelijk. Ik moet zeggen dat ik op dit moment niet zo veel creatieve ideeën heb, ik kan natuurlijk een keer een puntje aangeven in een werkoverleg, en dat we via Wendy van den Barselaar (contactpersoon) dit terug koppelen naar jullie.

Bezoeker als je dat zou willen doen graag!

Bezoeker dan zal ik je even kort uitleggen wat mijn bedoeling is

Agent Dat is prima!

Bezoeker ik ga iets nieuws maken en middels onderzoek wil ik erachter komen welke technologie het meest efficiënt is

Bezoeker ik wil maken dat een helpdesk buiten beschikbaarheid toch bereikbaar blijft

Bezoeker klanten kunnen dan een bericht achterlaten (via een kanaal wat uit de conclusie van een onderzoek komt) bij de helpdesk. deze vraag wordt op een later moment teruggekoppeld aan de klant (via een kanaal wat uit de conclusie van een klantonderzoek komt). De klant kan dan weer terugkoppelen naar de hel(...)

Bezoeker pdesk toe

Agent Ik denk dat dit voor onze "verzekeringen" van de anwb wel een lastig pakket is, omdat het zo divers is.

Bezoeker... zo ontstaat er zeg maar een hele langzame chat

Bezoeker het wordt ook opgeslagen als een chat, en de helpdesk communiceert ook alleen maar vanuit hun chatscherm

Agent Ok,

Bezoeker het zou dus kunnen zijn dat je als agent iets in je chatscherm tikt en eigenlijk een sms of e-mail verstuurd

Bezoeker en berichten krijg je ook altijd binnen als chat, terwijl ze als bijvoorbeeld e-mail of sms door de klant verstuurd kunnen zijn

Bezoeker snap je wat ik bedoel?

Agent Ja ik denk het wel, zo dat wanneer ze een e-mail sturen, gelijk online antwoord kunnen krijgen?

Bezoeker bijvoorbeeld

Agent Ok dan snap ik je wel.

Bezoeker een voorbeeldscenario 1 de klant wil chatten, maar er is niemand, 2. de klant laat via het chatschem, laat een bericht achter, en geeft mee dat hij beantwoord wil worden via sms 3. zodra er weer een agent beschikbaar is, ziet de agent het achtergelaten bericht. 4. de agent tikt een antwoord in het (...)

Bezoeker chatvenster en drukt op enter 5. de klant krijgt een antwoord op zijn mobiele telefoon

Bezoeker 6. de klant kan weer een sms terug sturen enz. enz.

Agent Dat zou een optie zijn, als het dan een complex geval is kan je de klant ook uitnodigen voor een nieuwe chat.

Agent Dan ben je dus eigenlijk aan het sms-en met de klant.

Bezoeker idd

Agent Klinkt leuk.

Bezoeker alles kan, en wat iedereen (de klant, het bedrijf, de agent) wil dat ben ik aan het onderzoeken

Bezoeker dus, mijn vraag is eigenlijk hoe zie jij het voor je? is het wel een goed idee?
Agent Ik ga dit wat jij gechat hebt doorsturen naar Wendy, en natuurlijk met de overige agents bespreken. Ik vraag vervolgens of wendy het terug wil koppelen, omdat zij de contact persoon is.
Bezoeker dat zou echt fantastisch zijn, koppelt zij terug via e-mail?
Agent Dat dacht ik wel, en anders telefonisch.
Bezoeker oke, bij deze mijn contactgegevens email neijpen@livecom.net, telefoon 0641321471
Agent Ok, ik geef het door.
Bezoeker je bent geweldig
Agent Dank je wel!
Bezoeker heel erg bedankt en nog een fijne dag! tot ziens!
Agent Jij ook fijne dag!
Bezoeker dank je

Nr 4	Naam Rick (Huis-Hypotheek)	Datum & Tijd 13-03-07 0930
Agent Welkom bij Huis & Hypotheek. Wat kan ik voor u doen? Bezoeker goedemorgen Bezoeker Ik ben Nikki, van LiveCom afdeling Research & Development Bezoeker Ik help dit chatprogramma waarvan je nu gebruik van maakt verder te ontwikkelen en te verbeteren. Agent Goedemorgen. Bezoeker Ik zou je daar graag wat algemene vragen over willen stellen. Heb je daar tijd voor en zin voor? Het duurt ongeveer 10 minuutjes... Agent Brand los! Bezoeker dank je! Bezoeker met welke programma's werk je naast dit chat programma? bijvoorbeeld voor e-mail, of het invoeren van klantgegevens? Agent Wij hebben natuurlijk het standaard office pakket, Outlook maar sinds kort werken wij ook met het CRM systeem van Microsoft. Bezoeker aha, hoe heette dat CRM systeem ook al weer? Agent Het is aangepast naar onze wensen C-You heet het nu. Bezoeker ok. Bezoeker hoe zou het zijn als bijvoorbeeld e-mail wordt geïntegreerd in de chat applicatie? Agent Hoe moet ik dat zien dan? Agent dat je onder het tabje chats ook e-mails ziet, en dat je via je chatvenster emails terugstuurd Agent Ik denk dat dat niets toevoegd voor ons. Maar wellicht met meer info dat we enthousiast raken! Bezoeker ik heb nog niet heel veel meer info, maar ik ben onderzoek aan het doen naar wat agents eigenlijk willen. Het doel is meer dat agents meer in 1 scherm gaan werken ipv steeds te moeten switchen Bezoeker dit kan bijvoorbeeld met e-mail, maar we denken eraan om andere kanalen te faciliteren, zoals bijvoorbeeld sms, skype. heb je daar nog meer ideeën over? Agent 1 momentje, telefoon.. Bezoeker ok Agent Daar was ik weer. Sorry Bezoeker geen probleem hoor Agent Ik denk dat wij op dit moment de chat echt als toegevoegde waarde zien, ik en mijn collega zijn marketing coördinatoren en moeten bij moeilijke hypotheek vragen af en toe een "hulplijn" inschakelen. Dat gaat natuurlijk moeilijker als je aan het skypen bent. Agent Voor de SMS hebben wij een applicatie in ons nieuwsbriefprogramma (tripolis) zitten geloof ik, maar die gebruiken we nauwelijks Agent Maar we zijn altijd op zoek naar onderscheidende communicatie middelen, dus als jullie iets nieuws hebben zijn we zeker geïnteresseerd. We waren immer ook de eerste financiële dienstverlener met de chat service. Bezoeker zodra we iets nieuws hebben dan laten we dat weten.. welke communicatiemiddelen zouden jullie graag door ons aangeboden willen zien? Agent Tja... ik zou dat zo niet echt weten Agent Ik vraag het even aan mijn collega Agent of zij iets weet Bezoeker prima! Agent Zij weet helaas ook niet echt iets Bezoeker oke, maakt niet uit Bezoeker ik heb namelijk het volgende idee Agent O ik hoor net dat we een proef zouden gaan doen met active chat. Agent Actief de klant benaderen. Bezoeker ik wil iets maken binnen het chatprogramma dat webbezoekers de helpdesk kunnen bereiken wanneer deze niet beschikbaar is. Bezoeker Dus dat webbezoekers een bericht achter kunnen laten en dat de helpdesk op een later moment antwoord kan geven. Agent Dat hebben we al, een chat form, die komt later via mail binnen. Bezoeker maar dan met nieuwe communicatiemiddelen Bezoeker en koppelt u ook terug naar de klant via email? Agent Nee, in het geval van een specifieke vraag sturen wij de mail door naar de vestiging bij de site bezoeker in de buurt. Deze belt de klant dan om de vraag te beantwoorden. Werkt prima. Bezoeker weet u misschien of uw klanten behoefte hebben aan andere kanalen dan de telefoon of een contactform wanneer de helpdesk niet bereikbaar is? Agent Daar heb ik helaas geen zicht op. Ik merk wel dat de chat erg goed ontvangen wordt door de klant, omdat de drempel		

erg laag is. Veel chatters kunnen wij ook doorverwijzen naar een vestiging. Dat gaat heel goed.

Bezoeker oke prima, dan heb ik nog een paar hele korte vragen en dan heb ik voorlopig wel genoeg informatie denk ik
Bezoeker krijgt u veel dezelfde vragen?

Agent Veel bezoekers vragen om een maximale hypotheek berekening

Agent Daarnaast zijn er wel een aantal standaard vragen, alleen het antwoord is altijd anders omdat het hypotheek product natuurlijk puur persoonlijk is.

Bezoeker hoe urgent zijn de vragen gemiddeld? zijn ze moeilijk te beantwoorden (zou een computer dat bijvoorbeeld kunnen)?

Agent Nee een computer antwoord werk prima op de site van ikea maar we "verkopen" een persoonlijk advies, de computer kan dit niet vervangen.

Bezoeker is het belangrijk dat de klant steeds door dezelfde persoon wordt geholpen? en hoe ervaar jij het persoonlijke contact met een klant?

Agent Een klant komt vaak maar 1x, wanneer een klant een uitgebreid advies wil dan maken wij een afspraak voor hem bij de vestiging in de buurt.

Bezoeker oke prima, dan weet ik genoeg!

Bezoeker ik wil je heel erg bedanken voor je medewerking!

Bezoeker tot ziens!

Agent Fijne dag verder!

BIJLAGE 6

Activiteitscenario

Stapsgewijze activiteiten

- 1: De bezoeker komt op de website en heeft een vraag, maar er is geen agent beschikbaar.
- 2: De bezoeker laat via het chatscherm een bericht achter, en geeft een voorkeur voor het kanaal van de respons.
- 3: De agent ziet het bericht van de bezoeker in de AWS. Via het chatveld kan de agent een respons verzenden via het door de bezoeker ingegeven kanaal.
- 4: De bezoeker leest het bericht en probeert via het klikken op een link de conversatie via chat te hervatten.
- 5: De agent is aanwezig en de chat wordt opgepakt en afgerond.

Activiteitenscenario

De bezoeker bezoekt een website. Er komt een vraag bij de bezoeker op en de bezoeker besluit een chat op te starten. Het chatvenster wordt geopend. Maar helaas is er geen agent beschikbaar. In het chatvenster verschijnt een tekst die de bezoeker erop attent maakt dat er geen agent beschikbaar is en dat de bezoeker zijn vraag via het chatvenster kan achterlaten. Naast het typvlak is een menu verschenen waar het gewenste kanaal voor de response kan worden geselecteerd, en een typveldje het mobiele telefoonnummer. De bezoeker typt zijn bericht in het tekstveld van de chat, selecteert het kanaal voor de response en vult zijn e-mailadres in. De bezoeker drukt op de knop 'Verzenden'. De bijbehorende informatie wordt gecontroleerd op correctheid en als dit het geval is, wordt het bericht verzonden. Is dit niet het geval, dan verschijnt er een foutmelding en krijgt de bezoeker een nieuwe mogelijkheid.

De agent logt in in de Agent Workstation (AWS). De agent ziet de informatiebalk van het bericht dat de bezoeker heeft achtergelaten. De agent klikt op de balk, en het bericht verschijnt in het chatvenster. Naast het chattekstveld verschijnt een menu met de opties voor het communicatiekanaal voor de respons, met de wens van de bezoeker automatisch geselecteerd. De agent typt de respons in het chattekstveld en drukt op verzenden.

De bezoeker ontvangt de respons van de agent als e-mail in zijn inbox. De bezoeker ziet in het bericht de respons en de (schuil)naam van de agent die de respons verstuurd heeft. De bezoeker heeft nog een vraag. Deze stuurt zijn vraag via e-mail naar de agent.

De agent ziet in de AWS dat er weer een bericht is binnengekomen. Als de agent het bericht selecteert, ziet deze in het chatgebied van de AWS de conversatie die voorafgaand is gevoerd met onderaan de laatste vraag van de bezoeker. Het lijkt net of er een chat is gevoerd, maar het is een uitgestelde dialoog. De agent typt een antwoord en verzendt het.

De bezoeker ontvangt dit antwoord weer in zijn inbox. Maar hij is toch nog niet helemaal tevreden. Hij klikt op een link in de e-mail dat een chatvenster tevoorschijnbrengt dat contact maakt met de agent. Als de agent online is wordt er een chat opgestart. De bezoeker ziet het hele voorafgaande gesprek in het chatvenster, de agent ziet het in het chatgedeelte van de AWS. De bezoeker en de agent chatten nu met elkaar. Als het gesprek ten einde is sluiten de bezoeker en de agent de chat af.

BIJLAGE 7

Functies van 'Uitgestelde Dialoog' en technische noodzakelijkheden

De functies van de module 'Uitgestelde Dialoog'

Stap 1: Het achterlaten van een bericht door de bezoeker via het chatvenster

1. Het checken van beschikbaarheid van agents

Dit wordt gedaan door de LiveCom Server. Als er een agent beschikbaar is, produceert deze server een verbinding. Als er geen agent beschikbaar is, haalt de server een tekst uit de databasetabel skintxt. De tekst en de body van het te verschijnen formulier moeten uit de database worden gehaald.

2. De mogelijkheid het gewenste kanaal te selecteren.

De bezoeker moet de mogelijkheid hebben te selecteren via welk kanaal deze wil worden teruggekoppeld. Daarbij moeten natuurlijk alleen de kanalen selecteerbaar zijn die het bedrijf faciliteert. Dit wordt bijgehouden in de nieuwe databasetabel 'ppDialogue_availableModes'. Daarnaast moet er ruimte zijn voor het meesturen van de bij het kanaal nodig zijn. Bijvoorbeeld een telefoonnummer of e-mail adres. Deze informatie wordt voor hergebruik opgeslagen in de databasetabel 'visitors', in de nieuwe kolom 'ppDialogue_contactInfo' en in een cookie op de gebruiker's computer.

3. Het achtergelaten bericht loggen

Het achtergelaten bericht moet opgeslagen worden in de tabel 'chats', kolom 'body', zodat bij opvolging het tot dan toe gevoerde gesprek in het chatvenster gezien kan worden. De chat moet daarbij een status ('state') krijgen die niet 'gesloten' of 'actief' is, anders wordt de 'uitgestelde chat' verward met andere chats. Voor de uitgestelde chats gelden de volgende statussen:

- I. active: er wordt een chat gevoerd zoals elke andere chat
- II. waiting: de bezoeker heeft een bericht achtergelaten en wacht op response.
- III. pending: er is een respons verstuurd, maar de chat is nog niet gesloten, want de bezoeker kan nog terug reageren.
- IV. inactive: de chat is gesloten.

4. Het aanmaken van een event history dossier.

Op het moment dat een bericht voor het eerst door een bezoeker wordt achtergelaten, wordt er een dossier aangemaakt waarin events worden gelogd. In dit dossier (databasetabelnaam 'ppDialogue_log') wordt informatie opgeslagen als welk kanaal is gebruikt, de datum van het verstuurd bericht en het bericht en de richting van het verstuurd bericht (agentID > visitor of vice versa), gekoppeld aan de chatID.

Stap 2: Het geven van respons door de agent

1. Het in de AWS laten zien van achtergelaten berichten.

In de AWS zullen alle chats moeten worden weergegeven met de status 'waiting'. De LiveCom Server Deze zullen onderscheidbaar als 'uitgestelde chat' moeten worden weergegeven tussen actuele/actieve chats, herkenbaar aan een icoon en een kleur. Als de chat geselecteerd wordt, verschijnt de tot dan toe gevoerde chat in het AWSchatgedeelte.

2. Controleren of de bezoeker online is.

Als de bezoeker die een bericht heeft achtergelaten online is wanneer de agent zijn/haar vraag behandelt, kan de agent de bezoeker benaderen voor een chat. Hiervoor kan een speciale chatbutton gemaakt worden, met het bericht dat er een agent is die een respons klaar heeft.

3. Het kanaal waarover de respons gaat selecteren.

Als de bezoeker niet online is, kan de agent een respons typen in het chatgedeelte van de AWS. Naast het typveld staan de kanalen waarover gerespondeerd kan worden, met de

voorkeur van de bezoeker automatisch geselecteerd. Alleen de kanalen waarvan de overige benodigde informatie beschikbaar is, worden als keuzemogelijkheid weergegeven.

4. De respons onder het achtergelaten bericht in dezelfde chat loggen.

De respons wordt achteraan in de chat gelogd in de databasetabel 'chats', kolom 'body', zodat het in de AWS en het chatvenster van de bezoeker als chat kan worden weergegeven.

5. Het event history dossier updaten.

In het event history dossier wordt een extra event met de respons gelogd.

Stap 3: Het ontvangen van de respons door de bezoeker

1. De juiste respons ontvangen met daarin de eerder gestelde vraag, de response, en de nickname van de agent door wie de vraag is behandeld.

Als het kanaal het toestaat, bevat de inhoud van de respons een link die controleert of de betreffende agent online is zodat de chat kan worden opgepakt en hervat.

Stap 4: Het reageren door de bezoeker

1. De respons onder het achtergelaten bericht in dezelfde chat loggen.

De respons wordt achteraan in de chat gelogd, zodat het in de AWS en het chatvenster van de bezoeker als chat kan worden weergegeven.

2. Het event history dossier updaten.

In het event history dossier wordt een extra event met de reactie van de bezoeker gelogd.

Noodzakelijke toevoegingen aan (het model van) de database

1. Tabel 'skintxt'

- Nieuwe kolom 'ppDialogue_txt': Voor het laten zien van de tekst wanneer een agent niet beschikbaar is.

2. Tabel 'skin_layout'

- Nieuwe kolom 'ppDialogue_dimensions': de grootte van het chatvenster
- Nieuwe kolom 'ppDialogue_defaultBody': de html van het chatform

3. Tabel 'chats'

- Nieuwe mogelijkheden in 'state': waiting en pending

4. Tabel 'modules'

- Nieuwe rij voor 'Uitgestelde Dialoog'

5. Tabel 'visitors'

- Nieuwe kolom 'ppDialogue_contactInfo': voor het opslaan van contactgegevens

6. Nieuwe tabel 'ppDialogue_modes'

- Nieuwe kolom 'mode_id': het ID-nummer van het kanaal
- Nieuwe kolom 'mode_name': de naam van het kanaal

7. Nieuwe tabel 'ppDialogue_log'

- Nieuwe kolom 'visitor_LT_id': het ID-nummer van de bezoeker

- Nieuwe kolom 'chat_id': het ID-nummer van de chat
- Nieuwe kolom 'date': de datum van het verzonden bericht
- Nieuwe kolom 'sender': 'visitor' of het ID-nummer van de agent
- Nieuwe kolom 'receiver': of het ID-nummer van de agent
- Nieuwe kolom 'mode_id': het ID-nummer van het kanaal
- Nieuwe kolom 'next_mode_id': het ID-nummer van het kanaal voor de terugkoppeling

8. Nieuwe tabel 'ppDialogue_availableModes'

- Nieuwe kolom 'account_id': het ID-nummer van het account
- Nieuwe kolom 'mode_id': het ID-nummer van het kanaal

Noodzakelijke toevoegingen aan de LiveCom Server

1. Controleren of een agent online is wanneer een chat wordt aangevraagd

- Wanneer nee: controleren of een account de module 'uitgestelde dialoog' bezit.
 - Wanneer ja:
 - uitgestelde dialoog tekst uit de databasetabel 'skin_txt' halen en terugsturen naar het chatvenster.
 - Beschikbare kanalen uit de databasetabel 'ppDialogue_availableModes' filteren en terugsturen.
 - De benodigde layout uit databasetabel 'skin_layout' halen en terugsturen.
 - eventuele beschikbare contactinformatie uit de databasetabel 'visitors' halen en terugsturen.
 - Wanneer nee:
 - huidige procedure volgen.

2. Het achter te laten bericht posten

- Het bericht in de tabel 'chats' loggen met de status 'waiting'.
- Een nieuw event in de tabel 'ppDialogue_log' invoeren met de chat_id van de chat, de visitor_id enzovoort.
- De contactinformatie van de visitor updaten in de tabel 'visitors'

3. Het achtergelaten bericht tonen in de AWS

- Chats filteren met de status 'waiting' en naar de AWS terugsturen.
- De 'body' geselecteerde van de geselecteerde 'chat' tonen in het chatvenster
- Controleren of de bezoeker op de website is. Zo ja: een button aan de bezoeker laten zien om de chat op te pakken.
- De beschikbare kanalen van het account uit de databasetabel 'ppDialogue_availableModes' halen
- Het door de klant gekozen kanaal uit de databasetabel 'ppDialogue_log' halen en automatisch selecteren.

4. Bij het verzenden van respons naar de bezoeker

- De te verzenden tekst over het juiste kanaal verzenden.
- De verzonden tekst toevoegen aan de 'body' in de databasetabel 'chats'.
- De status van de chat in de databasetabel 'chats' veranderen in 'pending'.
- Een event toevoegen in de databasetabel 'ppDialogue_log'.

5. Bij reageren van de bezoeker

- De ontvangen tekst toevoegen aan de 'body' in de databasetabel 'chats'.
- De status van de chat in de databasetabel 'chats' veranderen in 'waiting'.
- Een event toevoegen in de databasetabel 'ppDialogue_log'.

BIJLAGE 8

Dagplanning