

Functioneel ontwerp contact center Servicedesk IV

Inhoud

Functioneel ontwerp contact center Servicedesk IV.....	1
Begrippenlijst.....	1
Inleiding.....	1
Inrichting en routing	2
Servicegroepen	2
Medewerkers	3
Not Ready Reasons.....	3
Skills.....	4
Agent groepen	5
Overzichten	5
Gesprekssturing	5
Real Time Informatie	7
Forecasting & Planning	7
Wall Boards	7
Overig.....	8
Rapportering en verantwoording.....	9

Begrippenlijst

Abandonment rate	Het percentage van de oproepen waarbij de beller zelf het contact verbreekt voordat de oproep is beantwoord.
ACD	Automatic Call Distribution
Adherence	Houden aan de gemaakt agent en shift planning
After Agent Handling	Een geautomatiseerde handeling na een gesprek waarbij de beller gevraagd wordt om nog even aan de lijn te blijven en wat feedback vragen te beantwoorden of bijvoorbeeld een meldtekst over het bel-me-niet register.
Agent	Medewerker van het Contact Center
Call Qualification codes	Een code die een agent na een gesprek kan ingeven om op eenvoudige wijze het type gesprek te registreren
CC	Contact Center
Clerical	Nawerk tijd, soms ook wel after work tijd. De tijd die een agent na het afronden van een gesprek gebruikt om de administratieve handelingen af te ronden.
ODBC	Open DataBase Connectivity
Preffered agent routing	Hierbij wordt gedurende een inte stellen tijd door het systeem onthouden met welke agent een beller gesproken heeft. Als de beller binnen die tijd terugbelt wordt de beller automatisch verbonden met dezelfde agent (of in de wacht gezet bij die agent)
SQL	Structured Query Language

Inleiding.

Dit document beschrijft de functionaliteit van het contact center van de Servicedesk IV.
Verder te noemen SD IV.
SD IV is bereikbaar onder 2 nummers.

14444 (020-7524444) en 13333 (020-6873333)

14444 is het algemene meldingsnummer voor verstoringen en IV gerichte vragen. Dit nummer kan door iedere UWV medewerker gebeld worden.

13333 is het nummer voor Bedrijfskritische Incidenten en Servicerequest en dit nummer wordt maar door een beperkte groep "superusers" gebeld.

De CC database is met een lees account benaderbaar via de standaard ODBC interface die als basis aanwezig is. De CC database is Microsoft SQL server.

Inrichting en routing

Servicegroepen

14444

Servicedesk IV

SL=90% in 20 seconden

Agent Selectie op best qualified

Performance calculation interval is 15 minuten

Default clerical (after work) = 1 minuut en door de medewerkers per gesprek met steeds 1 minuut te verlengen.

1 skillset → 4x4 minimaal level =20

Geen overflow

In wachtrij, iedere 15 seconden melding "SD IV Medewerker in gesprek"

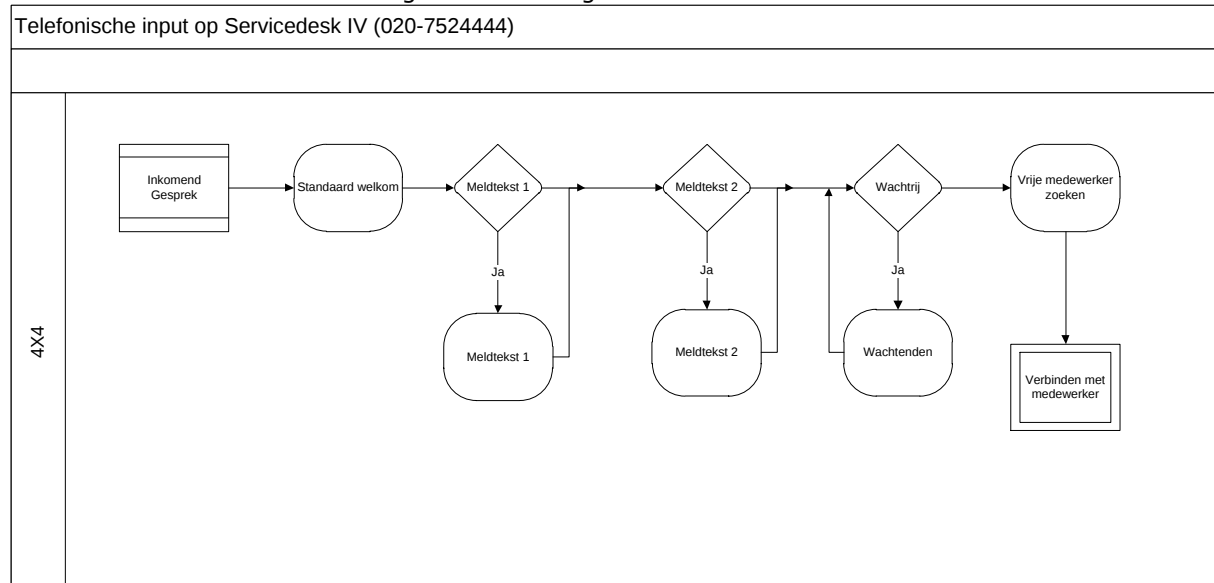
Er wordt maar 1 gesprek tegelijk aan een medewerker aangeboden.

Op servicegroep niveau kunnen bellers in de wacht komen maar niet op medewerkers niveau.

Er wordt geen gebruik gemaakt van Call Qualification codes.

Er is geen After Agent Handling

Bij verstoringen kunnen 2 onafhankelijke extra meldteksten ingesproken worden om de UWV medewerker te informeren over grote verstoringen.



Figuur 1 Flow van een gesprek door de meldteksten 14444

13333

Servicedesk IV BIS

SL=90% in 20 seconden

Agent Selectie op best qualified

Performance calculation interval 15 minuten

Default clerical (after work) = 1 minuut en door de medewerkers per gesprek met steeds 1 minuut te verlengen.

1 skillset → BIS minimal level = 60

Overflow → Servicedesk IV in alle gevallen.

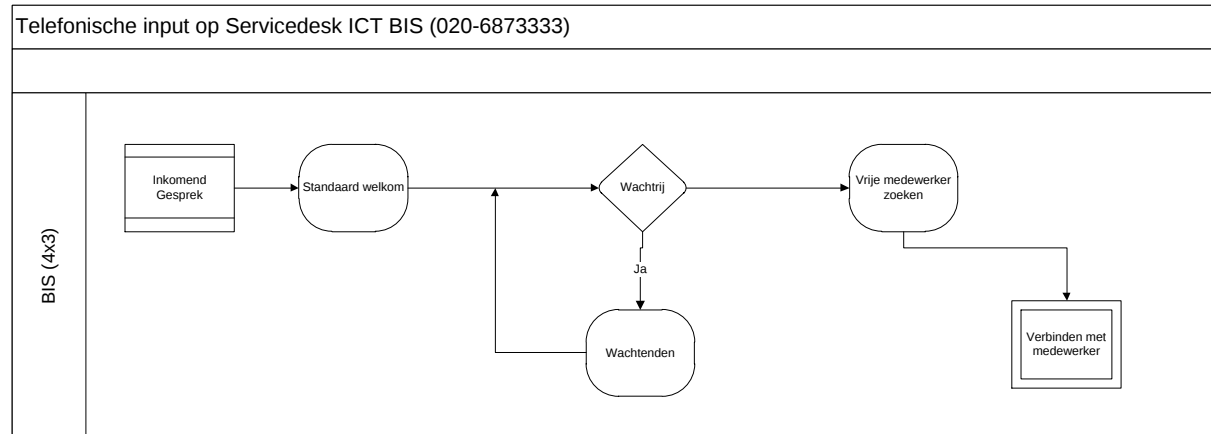
In wachtrij, iedere 15 seconden melding "SD IV Medewerker in gesprek"

Er wordt maar 1 gesprek tegelijk aan een medewerker aangeboden.

Op servicegroep niveau kunnen bellers in de wacht komen maar niet op medewerkers niveau.

Op deze groep zit een overflow naar 14444.

Medewerkers die normaal in deze groep werken kunnen ook een skill voor 14444 krijgen en zich daarmee bijschakelen als ondersteuning. Deze medewerkers kunnen dus in 2 servicegroepen werken.



Figuur 2 Flow van een gesprek door de meldteksten 13333

Alerts (gelden voor beide Servicegroepen):

Abandoned Rate > 2%

Actual Waiting time > 1 minuut

Queue > 1

Agent Alert:

Less than 2 qualified agents

De alerts worden in een separaat window bij de supervisor weergegeven en kunnen daar afgevinkt worden.

Alert drempels vrij instelbaar door de beheerder van SD IV.

Preferred agent routing

Hier wordt geen gebruik van gemaakt

Medewerkers

Als medewerkers worden opgevoerd in het system worden ze gekoppeld aan een bepaalde skillset met een bepaald level.

Skill niveaus kunnen variëren van 0 tot 100 en een Servicegroep heeft een bepaald minimum skill niveau om een gesprek aangeboden te krijgen.

Zodra een medewerker inlogt is de medewerker not-ready zonder extra status en zodra de agent besluit er klaar voor te zijn schakelt de agent zichzelf ready.

Not Ready Reasons

Een agent kan om 2 redenen not ready gaan.

De eerste not ready reden (SD1_NR) is om persoonlijke redenen of om extra tijd voor gesprekken of ticket logging te nemen. De norm voor rol1 medewerkers is 80% ready en voor rol2 medewerkers is deze 65%

De tweede not ready reden (SD2_ATM) is in verband met een opdracht van een supervisor/teammanager. Hier staan geen normen voor. In de berekeningen wordt de SD2_NR niet meegenomen.

NR Redenen:

SD1_NR
SD2_ATM

Skills

Agents en servicegroepen worden aan elkaar gekoppeld om gesprekken bij de juiste medewerkers te krijgen. In de servicegroep beschrijving staat al welke skill bij welke Servicegroep hoort.

4x4

Kent 2 verschillende skill niveaus. Rol 1 medewerkers krijgen uiteindelijk een skill level van 90 in de skill 4x4, rol 2 medewerkers krijgen uiteindelijk een skill level van 70.

Nieuwe rol 1 medewerkers beginnen meestal op level 81 en groeien door naar 90.

BIS

Kent alleen maar skill niveau 65.

Overig

Deze skill komt in de nieuwe situatie te vervallen.

Deze skill indeling zal op korte termijn veranderen vanwege proces aanpassingen.

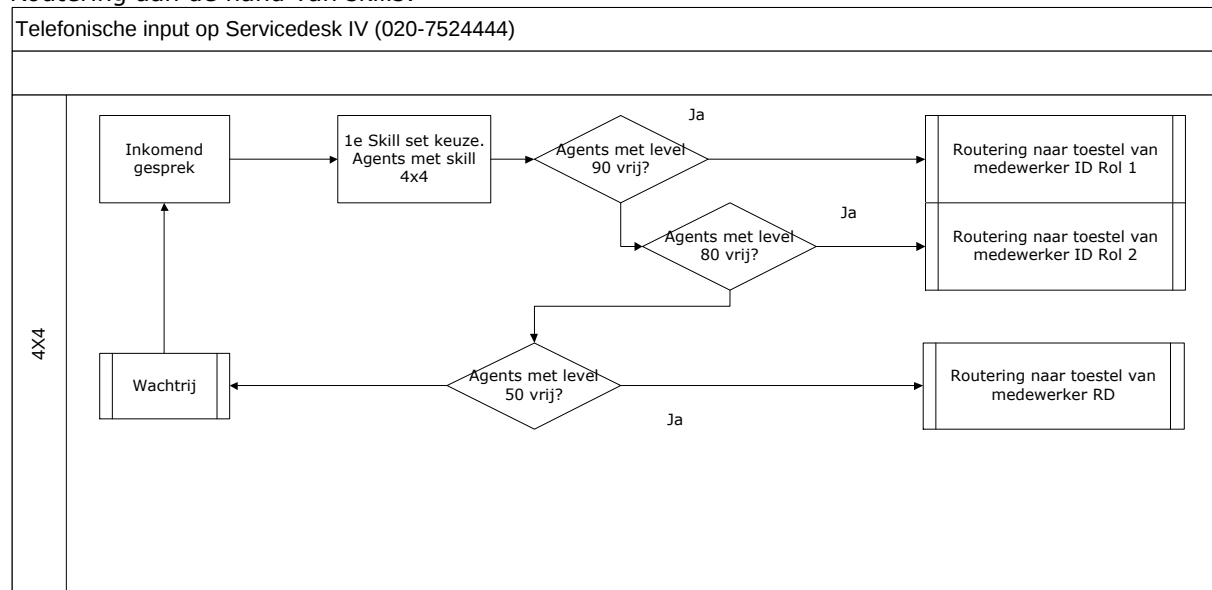
Medewerkers met het hoogste skill niveau krijgen als eerste een gesprek, dus hoe hoger skill niveau, hoe hoger de prioriteit.

Skill niveaus kunnen door een supervisor on the fly worden aangepast als de situatie hierom vraagt.

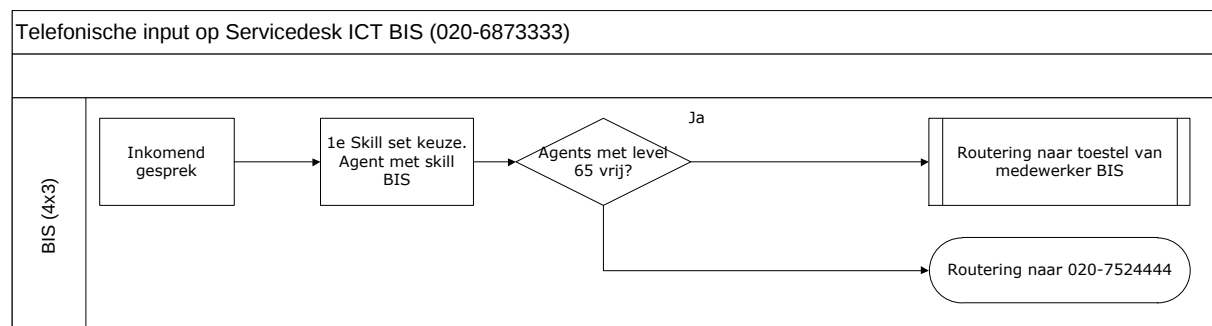
Skills en skill templates kunnen door de SD IV beheerder worden toegevoegd.

Een skill template bevat 1 of meerdere skills waar bij iedere skill een default skill niveau gekoppeld is.

Routing aan de hand van skills:



Figuur 3 Flow gesprek door de skill niveaus 1444



Figuur 4 Flow gesprek door de skill levels 13333

Agent groepen

Niet alle medewerkers zitten in een en dezelfde logische groep. Er zijn verschillende indelingen beschikbaar waarmee een supervisor medewerkers kan tonen.

De beschikbare agent groepen zijn:

4x4

BIS

Overig

Autorisatiebeheer

Orderdesk

Mailteam

LaGuardia.

Deze staan los van call sturing.

Agent groepen worden beheerd door de beheerder van SD IV.

Overzichten

Per service groep of agent groep kan een overzicht getoond worden waarin de medewerkers zichtbaar zijn.

De volgende informatie wordt dan getoond:

Naam Agent

Status: Logged out/Idle/Not ready (met reden)/Servicing/incoming/outgoing

Duur: Hoe lang de huidige status al loopt.

Extensie: Het toestelnummer waar de agent op ingelogd is.

Uitleg statussen:

Logged out: De agent is niet ingelogd in het systeem

Idle: De agent is ready en beschikbaar voor een inkomend ACD gesprek.

Not Ready: De agent is not ready met de genoemde reden

Servicing: De agent is met een inkomend ACD gesprek bezig.

Clerical: Bezig met nawerktijd

Incoming: De agent is met een inkomend niet-acd gesprek bezig

Outgoing: De agent is naar buiten aan het bellen

Servicegroep: Voor welke servicegroep de agent een gesprek in behandeling heeft.

Van een servicegroep is een grafisch overzicht zichtbaar met de performance.

Als in een overzicht doorgeklikt wordt op een agent wordt agent informatie getoond.

De volgende agent informatie wordt getoond:

Hoe lang de agent ingelogd is

Hoe laat de agent ingelogd is

Hoe lang de agent de huidige status heeft.

Gesprekssturing

De sturing van een gesprek vindt voor het overgrote deel plaats in Omnitracker. Deze niet web-based Servicemanagement tool wordt gebruikt voor de ticket registratie en in deze tool wordt ook de historie van de beller bijgehouden. Door de gesprekssturing en de nummerherkenning in de SM tool te laten plaatsvinden is een efficiency verbetering van ongeveer 3% gerealiseerd (=3 FTE)

Het volgende scenario schets de besturing van een gesprek.

Uitgangspunt, een UWV medewerker belt voor een defecte PC.

UWV medewerker belt 14444. Zodra deze medewerker met een agent wordt doorverbonden gaat de telefoon over. De CC applicatie geeft een signaal door aan Omnitracker waarin het telefoon nummer van de UWV medewerker staat. Als het nummer niet bekend is of privé is wordt een code voor onbekend meegegeven.

Omnitracker herkend dat er gebeld wordt en krijgt het nummer en zal het persoonsrecord van de bellende UWV medewerker ophalen en in beeld tonen.

Zodra dit persoonsrecord in beeld staat zal de agent op de knop "beantwoorden" klikken in Omnitracker en het gesprek komt tot stand.

De agent constateert in het begin van het gesprek of het gaat over een bestaand open ticket of een nieuw ticket. In dit geval is het een nieuw ticket. Het nieuwe ticket wordt geregistreerd via een aparte knop waarbij al een deel van de informatie ingevuld is en via een subticket wordt de leverancier ingeschakeld.

De leverancier levert als eerste een plandatum op en de agent zal deze moeten checken bij de UWV medewerker. Omdat de doorlooptijden kort zijn wordt er gebeld.

Vanuit het betreffende Omnitrapper ticket wordt er op een knop "bel medewerker" geklikt en de UWV medewerker wordt automatisch gebeld.

Als de UWV medewerker akkoord is met de plandatum zal dit elektronisch of telefonisch aan de leverancier worden doorgegeven.

Bij dat laatste zal de agent vanuit het subticket op het knopje "bel leverancier" klikken en dan wordt automatisch de leverancier gebeld.

De volledige basis sturing van een gesprek vindt via Omnitrapper plaats.

- Opnemen
- Verbreken
- Bellen

In principe wordt alles tijdens het gesprek geregistreerd, voor uitloop is clerical tijd beschikbaar. Deze kan door de medewerker eenvoudig eenmalig of meerdere malen verlengd worden.

Alleen in het geval de agent ruggespraak moet houden of het gesprek moet doorverbinden naar een collega wordt er overgeschakeld naar de CC toolbar.

De CC software beschikt over een intern automatisch gegenereerd telefoonboek waarin automatisch alle in de CC ingelogde agents staan. Ook de status (zie eerdere uitleg over statussen) staat erbij.

Dit telefoonboek beschikt over diverse filters op Servicegroep, Agentgroep, status, skill en skill niveau om de juiste medewerker groep te selecteren.

Iemand uit dit telefoonboek kan gebeld worden door er op te klikken.

Daarnaast beschikt de CC software over de mogelijkheid om zelf een nummer in te voeren.

Real Time Informatie

In dit hoofdstuk worden een aantal plaatjes getoond van tooling die door SD IV zelf ontwikkeld en beheerd wordt, deze dienen puur als extra ondersteuning van de beschrijving van de informatie die in het systeem aanwezig en opvraagbaar dient te zijn.

Forecasting & Planning

De SD IV maakt een forecast op lange termijn en een forecast die in de loop van de dag wordt bijgewerkt.

Voor beide wordt gebruikt gemaakt van een koppeling via ODBC.

De forecast haalt de juiste gegevens uit de CC database.

In de CC database zijn de gegevens per performance interval gegroepeerd oproepbaar.

Voor de forecast voor de lage termijn worden de gegevens zelf op dag gegroepeerd.

Deze informatie wordt gecombineerd met data uit de Agenda (het personeelsplanning systeem van de Servicedesk) om een lange termijn forecast voor de benodigde agents te genereren.

Voor de dag forecast, die ook per kwartier wordt bijgesteld, wordt de standaard groepering per kwartier gebruikt.

De volgende informatie wordt opgehaald en verwerkt:

Per kwartier:

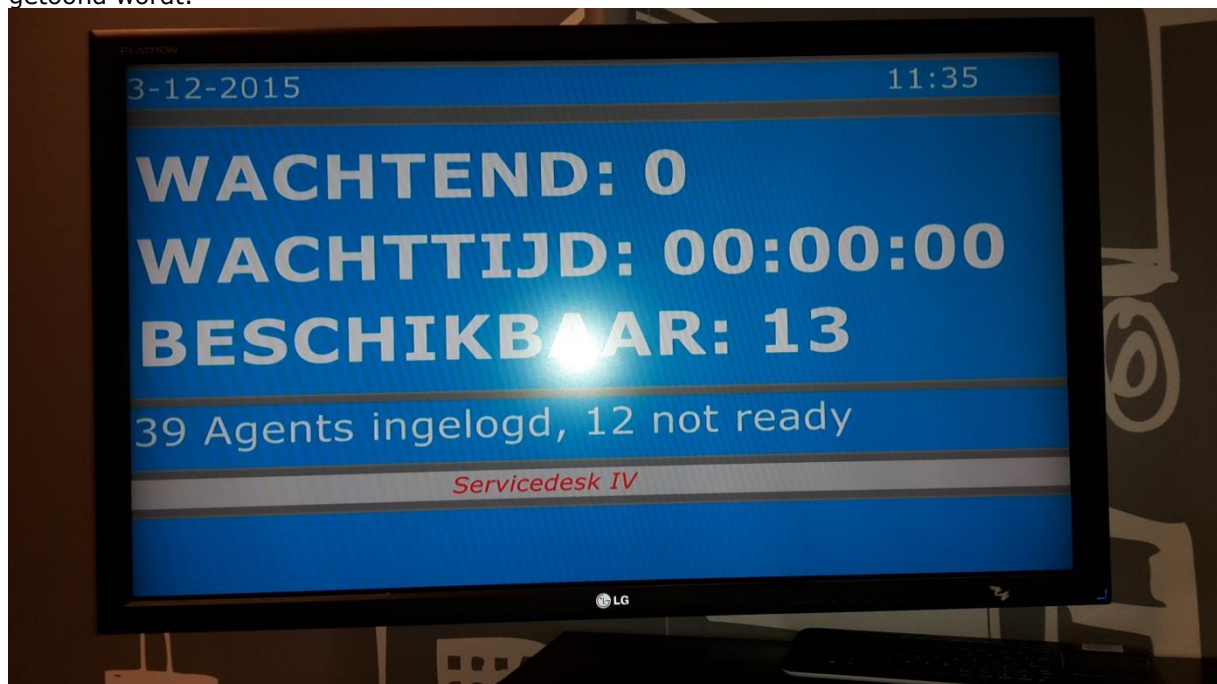
- aantal inkomende gesprekken
- aantal beantwoorde gesprekken
- aantal gesprekken binnen servicelevel
- gemiddelde gespreksduur (talk time + clerical)
- aantal uitgaande gesprekken
- aantal ingelogde agents
- aantal ready agents

De CC database heeft bovenstaande informatie per performance interval (= 1 kwartier) opgeslagen in tabellen uitleesbaar beschikbaar.

Voor de lange termijn forecast wordt deze informatie gesommeerd, voor de dagelijkse bijgewerkte forecast wordt deze informatie per kwartier gebruikt voor verdere berekeningen.

Wall Boards

Iedere locatie van SD IV beschikt over 1 of meerdere Wall Boards waarop de volgende informatie getoond wordt.



Figuur 5 Voorbeeld met juiste gegevens van een gebruikt wall display

Overig

Een deel van de informatie van de forecast wordt ook voor een real-time display gebruikt. Dit ziet er als volgt uit:

Servicedesk IV	Servicedesk IV BIS
Aantal gesprekken 837	Aantal gesprekken 31
Beantwoord binnen 20 sec 86.4 %	Beantwoord binnen 20 sec 96.8 %
Beantwoord totaal 96.8 %	Beantwoord totaal 96.8 %

Figuur 6 Telefonie informatie in Servicedesk Actueel

Door op het de informatiebutton achter de naam van de servicegroep te klikken wordt een overzicht van die dag per kwartier getoond:

Servicedesk IV			
Interval	Gesprekken (aantal)	Beantwoord binnen 20 sec (%)	Beantwoord totaal (%)
07:00 - 07:15	3	100	100
07:15 - 07:30	6	100	100
07:30 - 07:45	2	100	100
07:45 - 08:00	8	100	100
08:00 - 08:15	19	78.9	94.7
08:15 - 08:30	17	88.2	100
08:30 - 08:45	24	100	100
08:45 - 09:00	24	95.8	95.8
09:00 - 09:15	82	24.7	75.3
09:15 - 09:30	27	84.6	100
09:30 - 09:45	25	100	100
09:45 - 10:00	30	100	100
10:00 - 10:15	23	95.7	100
10:15 - 10:30	21	100	100
10:30 - 10:45	27	100	100
10:45 - 11:00	24	100	100
11:00 - 11:15	17	100	100
11:15 - 11:30	24	100	100
11:30 - 11:45	23	100	100
11:45 - 12:00	22	100	100
12:00 - 12:15	35	100	100
12:15 - 12:30	24	100	100
12:30 - 12:45	24	100	100
12:45 - 13:00	70	47	87.9
13:00 - 13:15	49	72.1	100
13:15 - 13:30	24	100	100

Figuur 7 Overzicht telefonisch aanbod in Servicedesk Actueel

Voor de real time stand van zaken worden de volgende gegevens per Servicegroep frequent uitgelezen:

- Servicelevel afgelopen kwartier
- Aantal wachtenden
- Gemiddelde wachttijd
- Aantal agents idle
- Aantal agents in gesprek op ACD gesprek
- Aantal agents in gesprek uitgaand of overig inkomend
- aantal agents not-ready

Een voorbeeld van de weergave:

Service Groep	Wacht rij	Wacht tijd	Skillset	Ingelogd	Idle	Not ready	ACD gesprek	Ander gesprek	Service Level
ServiceDesk IV	0	0	1	26	9	14	2	1	100
ServiceDesk IV BIS	0	0	1	2	1	1	0	0	100

Figuur 8 Samenvatting Real Time informatie in Servicedesk Actueel

Voor de agents is ook real time beschikbaar de eigen beschikbaarheid.

De berekening die de Servicedesk hiervoor hanteert is

$$Beschikbaar = \frac{TI - Tsd1 - Tsd2}{TI - Tsd2} * 100\%$$

waarbij

TI= de ingelogde tijd,

Tsd1 de tijd not ready voor de eerste Not ready code

Tsd2 de tijd voor de tweede not ready code.

Voor de uitleg en normeringen zie de [Not Ready codes](#)

Servicedesk Actueel is de centrale informatietool voor de Servicedesk medewerker waarin alle actuele informatie beschikbaar is.

Vanwege de centrale plaats die deze tool inneemt dient ook deze real time informatie hier beschikbaar te zijn.

Rapportering en verantwoording

Medewerkers worden begeleidt door coaches en teammanagers. Om hun begeleiding goed te doen worden een aantal gegevens opgehaald en gecombineerd. De resultaten hiervan worden getoond in de IPM. IPM=Individuele Performance Monitor.

De IPM is gebouwd in een BI(Business Intelligence) tool (Qlikview). Deze BI tool is in staat om data vanuit verschillende bronnen te combineren en te bewaren. Hiermee wordt inzicht verkregen in de lange termijn ontwikkeling van medewerkers.

De huidige versie van de IPM haalt data op uit 5 verschillende bronnen. Omdat het allemaal medewerker data is, is de unieke sleutel de KA gebruikers naam en is alle informatie beveiligd.

Agents in de CC zijn dan ook bekend gemaakt met de KA gebruikersnaam als inlogcode.

Voor de medewerkers wordt door de IPM via ODBC per medewerker het volgende uitgelezen:

De uitgelezen data is al in de CC database gegroepeerd per kwartier beschikbaar.

- Starttijd en datum van het performance interval (1 kwartier)
- Aantal ACD gesprekken
- Aantal Niet ACD inkomende gesprekken
- Aantal uitgaande gesprekken
- Aantal short calls (door agent opgenomen en opgehangen binnen korte tijd)
- Gemiddelde gespreksduur ACD gesprekken
- Gemiddelde gespreksduur Niet ACD inkomende gesprekken
- Gemiddelde gespreksduur uitgaande gesprekken
- Hoe lang ingelogd in dit interval
- Hoe lang not ready in dit interval
- Hoe vaak van ready naar not ready en met welke status

De volgende gegevens worden los van de aanwezige groepering ingelezen.

- Skill
- Agent groep

- Servicegroep
- Logon tijden
- Logoff tijden

Door deze informatie te koppelen aan andere bronnen krijgen we informatie over zaken als:

- Adherence
- Registratie juistheid
- Lacunes in kennis en kunde
- Afwijkend gedrag

Managementrapportage

Voor de Management maandrapportage die SD IV oplevert wordt gebruik gemaakt van de standaard rapportage tool van het CC om een aantal overzichten te genereren.

De volgende informatie wordt door deze rapportage opgeleverd per Servicegroep apart:

- Groepering op dagbasis
- Ontvangen oproepen
- Afgebroken oproepen tijdens meldtekst
- Afgebroken oproepen in wachtrij
- Afgebroken oproepen tijden alerting (overgaan van toestel)
- Som van alle afgebroken oproepen
- Totaal aangeboden oproepen inclusief overloop
- Beantwoorde oproepen
- % abandoned
- % Service Level