

## Comsys implementeert interactief voice response systeem bij CBR

# RESERVERING THEORIE-EXAMEN

Op de site van het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR) wordt alle informatie gegeven voor de voorbereiding op het theorie- en praktijkexamen voor de personenauto, motor en bromfiets. Sinds begin 2004 staat daar ook: 'Reserveer je theorie-examen nu via 0900-227 0 227 (7 dagen per week, € 0,15 per minuut).' Veel theorie-examenkandidaten maken daarvan gebruik; zij maken nu met het voice response systeem via een keuzemenu snel en volledig automatisch een reservering voor het examen op de door hen gewenste plaats, datum en tijd. Een succes - volgens het CBR - omdat de kandidaten nu altijd en heel flexibel hun plek kunnen reserveren.

Binnen het CBR is de beslissing genomen om de reserveringen voor het theorie-examen personenauto, motor en bromfiets op een meer efficiënte manier en met ruimere 'openingstijden' te gaan regelen. Een project dat - vanaf het moment van beslissing via leverancierskeuze tot en met de implementatie - binnen een half jaar is gerealiseerd. "Reserveringen voor examens kwamen via twee kanalen binnen", vertelt Hans den Engelsman, hoofd ICT van het CBR. "Kandidaten maakten hun reserveringen telefonisch via het call center en een ander deel werd gerealiseerd via de rijsscholen door een geautomatiseerd systeem." Maandelijks verwerkt het CBR ongeveer 50.000 reserveringen die verdeeld worden over 32 examenlocaties. Voor de CBR-medewerkers is dit erg routinematig en vaak saai werk. Voor de klanten betekende het bellen vaak een redelijk lange wachttijd, vooral tijdens piekuren.

### Integratie met reserveringsdatabase

"Als je dit reserveringsproces wilt verbeteren, dan kom je al snel bij een voice response systeem terecht", stelt Den Engelsman. "Vooral omdat we gekozen hebben voor het verdergaan op de manier van reserveren via de telefoon. Internet is overwogen, maar bijvoorbeeld de beveiliging is nog zeer ingrijpend - wellicht een volgende stap." Als leverancier en systeemintegrator heeft het CBR voor Comsys gekozen. Naast het leveren van het voice response systeem is de integratie met de reserveringsdatabase gerealiseerd. "Die integratie viel erg mee. Door het maken van een tussenlaag ofwel het bouwen van 'triggers', die het vraag- en antwoordspel regelen tussen de database en het voice response systeem, is de uitwisseling van gegevens gerealiseerd. Vragen via het keuzemenu worden daarvoor direct 'vertaald' naar zoekopdrachten of mogelijkheden binnen de database."



Volgens Den Engelsman verliep het voorbereidingsproces en de bouw erg makkelijk. "Natuurlijk kom je een paar problemen tegen zoals wat interpretatieverschillen over de standaards van de telefoonlijnen tussen systeemleverancier en de telecomprovider en het verkeerd

# ALTIJD EN DIRECT MOGELIJK

inschatten van het aantal telefoonlijnen, maar die waren snel opgelost.”

Aan de ingebruikname van het systeem heeft het CBR weinig publiciteit gegeven. “Maar na twee weken werd al veertig procent van de reserveringen voor het theorie-examen via het voice response systeem afgehandeld. Al snel groeide dat door naar zeventig procent. Dat heeft ons verrast.”

Het CBR is begonnen met 30 lijnen en die zijn nu uitgebreid tot 60 lijnen. Op dit moment wordt 75% van de reserveringen via het voice response systeem afgehandeld, 10 procent via de medewerkers in het call center en 15 procent via de rijsscholen. Door het voice response systeem worden per maand ongeveer 60.000 gesprekken gevoerd waarvan er 35.000 resulteren in een reservering. De resterende gesprekken zijn onder andere annuleringen of contacten om de examendata of -plaatsen te herbevestigen. Een reservering duurt gemiddeld tussen de drie en vier minuten; ongeveer even lang als met een medewerker maar dan zonder wachttijden.

## Positieve reacties

“Vanaf het begin zijn we erg enthousiast”, zegt Den Engelsman, “en we zijn tevreden over de techniek en het systeem zoals dat door Comsys is geleverd. Het managen en monitoren van het systeem is goed geregeld, duidelijk-

ke informatie op het scherm en bij haperingen of storingen is er direct informatie beschikbaar. Daardoor kan snel worden ingegrepen. De consument blijkt ook tevreden, maar bij doorvragen - en daarvoor hebben we een enquête gehouden - komen er toch verbeterpunten naar voren die we of al doorgevoerd hebben of die in de planning staan om binnenkort op te pakken.” Uit de enquête bleek dat men over het algemeen tevreden was. Na doorvragen is tweederde tevreden en eenderde van de gebruikers/consumenten heeft ‘wat suggesties’, vooral over de menustructuur en soms over de lengte van het gesprek. Ondertussen is de menustructuur aangepast waardoor een aantal keuzes - bijvoorbeeld ‘Annuleren’ - naar voren is gehaald zodat het gesprek kor-

ter is. Ook de vraag naar de mogelijkheid van bevestiging van de reservering via sms of e-mail wordt nu onderzocht. Den Engelsman: “We hebben toch te maken met vooral jongeren en die vragen al snel naar een internetapplicatie. Binnen de CBR-organisatie hebben we geconstateerd dat het proces duidelijk is verbeterd en de ‘piekproblemen’ volledig zijn opgeheven. De medewerkers in het call center krijgen nu vooral de uitzonderingsgevallen aan de lijn en hebben daar meer tijd voor.”

De conclusie is dus duidelijk: door theorie-examen reservering vooral via voice response af te handelen, is bij het CBR de uniformiteit verbeterd en de klantvriendelijkheid (openstelling 7 dagen en 24 uur per dag) verhoogd.

## COMSYS

**Comsys levert, integreert en onderhoudt interactieve voice response systemen (IVR's), spraakgestuurde self-service oplossingen, multimedia contact centers en netwerk services. Hiermee richt Comsys zich voornamelijk op handelsondernemingen, service organisaties, financiële instellingen en telecom operators. Comsys heeft ruim 25 jaar ervaring in geautomatiseerde klantcommunicatie en wereldwijd honderden installaties gerealiseerd. De Comsys Groep heeft kantoren in diverse Europese landen, waaronder Engeland, België, Duitsland en Polen. Het hoofdkantoor van Comsys is gevestigd in Soesterberg (Nederland). Voor meer informatie: [www.comsys.nl](http://www.comsys.nl)**