

Achter de schermen bij Service Center Online

Op het Service Center krijgt men gemiddeld 350 meldingen per dag te verwerken. Daarvan neemt de 1e lijn (telefoon) er 250 voor haar rekening, de overige vragen komen binnen via e-mail, fax en sinds kort via Service Center Online.

Sinds de lancering in november 2008 is het aantal klanten dat Service Center Online bezoekt enorm toegenomen. Senior Support Specialist Dirk-Hugo Kant en Projectleider Pascal Timmermans vertellen samen meer over de achtergrond en de ontwikkeling van het vernieuwde Service Center Online.

Meest gestelde vragen

"Er is een grote diversiteit aan vragen en meldingen die binnenkomen op het Service Center", zegt Dirk-Hugo. "Op basis van een dagelijkse analyse kijken we welke vragen het meest gesteld zijn. Als het onderwerp zich ervoor leent, schrijven we een kennisitem dat we publiceren op het Service Center Online. Via de ingebouwde zoekmachine kunnen klanten op basis van trefwoord(en) zoeken in de kennisbank. Op deze manier vinden klanten snel en betrouwbaar antwoord op hun vragen."



Het vernieuwde Service Center Online

"Afgelopen periode hebben we het aantal kennisitems flink uitgebreid en geoptimaliseerd. Ook houden we rekening met actuele onderwerpen die voor onze klanten spelen. Voorbeeld hiervan is de uitlevering van een nieuwe versie. Voordat een nieuwe versie beschikbaar wordt gesteld aan onze klanten bespreken we met o.a. de productmanagers de vragen die we kunnen verwachten. Vervolgens schrijven we hier items voor op het Service Center Online. Vanuit de praktijk horen we dat het Service Center Online erg prettig werkt en dat er veel klanten zijn die zelf hun antwoord vinden op het informatieportaal. Het gebeurt ook regelmatig dat we een klant via de telefoon of e-mail op een bestaand antwoord op Service Center Online wijzen.

Positief gevolg van Service Center Online is dat dit zowel de klant als ons enorm veel tijd bespaart, waardoor we meer tijd overhouden om complexe problemen te onderzoeken.”

Vernieuwde versie Service Center Online

“Met een klein team van Service Center en College medewerkers beheren we de inhoud en werken we aan de ontwikkeling van Service Center Online”, vertelt Pascal. “In de vernieuwde versie hebben we de achterkant van het systeem intelligenter gemaakt. Zo zien we welke zoektermen klanten gebruiken en op welke vragen geen antwoord wordt gevonden. Hiermee bepalen we over welke onderwerpen we nog kennisitems moeten schrijven. Daarnaast kan een klant zoeken op verschillende omschrijvingen. Daarom hebben we een optie gemaakt zodat we extra trefwoorden kunnen toevoegen aan een kennisitem. Bijvoorbeeld, het bleek dat veel klanten zochten op 'anti-virus' terwijl in ons kennisitem over onze Trend Micro virusscanner de woordcombinatie 'anti-virus' niet voorkwam. Gevolg was dat er geen relevant kennisitem werd gevonden. Daarom hebben we nu het item aangevuld met trefwoorden zoals 'anti' en 'anti virus' waardoor het item wel wordt gevonden.”



Het redactionele proces rondom Service Center Online

Documentatie doorzoekbaar

“PharmaPartners biedt een grote diversiteit aan ICT-oplossingen aan”, vervolgt Pascal. “Al deze ICT-oplossingen zijn voorzien van uitgebreide gebruikersdocumentatie. De afdeling College wordt in een vroegtijdig stadium betrokken bij de ontwikkeling van nieuwe modules en zorgt voor kwalitatief hoogwaardige documentatie. In het vernieuwde Service Center Online is er een handige functionaliteit bijgekomen, namelijk het kunnen doorzoeken en direct downloaden van deze gebruikersdocumentatie. Net zoals bij de kennisitems kan een gebruiker op basis van trefwoord(en) de documentatie op inhoud doorzoeken. Zoek je bijvoorbeeld op “declareren” en onderdeel “Medicom” dan krijg je netjes alle beschikbare PDF's gepresenteerd op basis van relevantie. Het document dat de meeste keren deze zoekterm bevat komt bovenaan de lijst te staan. Zo kan je na enkele muisklikken de gewenste helpkaart of beknopte handleiding downloaden.”



De mogelijkheid om documentatie te kunnen doorzoeken en downloaden

“We proberen klanten te stimuleren vaker gebruik te maken van het online informatieportaal. Van de collega's achter de telefoon horen we regelmatig dat klanten er niet bekend mee zijn. Natuurlijk zijn we nog maar een goed half jaar online, de bekendheid moet dus nog groeien. De voordelen voor onze klanten zijn uiteenlopend. Zo kunnen ze binnen één oogopslag een indicatie van de gemiddelde telefonische wachttijd zien en bepalen of het handig is om te bellen”. “Laatst hadden we een grote storing”, herinnert Dirk-Hugo zich. “Op zo'n moment staat de telefoon meestal roodgloeiend en wordt nog vaak nagebeld. We hadden de storing direct gepubliceerd op het portaal en gebruikers konden het verloop ervan volgen. Door medewerkers en een telefonische boodschap werd verwezen naar Service Center Online. Dit scheelde ons veel telefoontjes en de klant was hierdoor snel en volledig geïnformeerd. Interessant is dat we het gebruik van Service Center Online meten met behulp van statistieken. Het was leuk om te zien dat op deze dag niet de telefoon, maar Service Center Online het meest gebruikte ondersteuningsmiddel was!”

Vraag versturen aan het Service Center

"Een andere functionaliteit van Service Center Online is de mogelijkheid om via een formulier een vraag of melding naar het Service Center te versturen. Het formulier bevat verplichte velden die ingevuld moeten worden, zoals een schermnummer en gebruikersnaam. Op deze manier helpen we gebruikers hun melding compleet aan te leveren, waardoor we de vraag sneller kunnen behandelen. In de praktijk zien we helaas nog te vaak onvolledige meldingen per e-mail binnenkomen", zegt Dirk-Hugo. "Vaak gaat de melding dan retour of proberen we na te bellen voor aanvullende informatie, dit is een tijdrovende klus. Dit is dan ook de reden geweest om in augustus de wijziging door te voeren dat meldingen alleen nog maar via Service Center Online ingediend kunnen worden."

Verdere ontwikkeling

Dirk-Hugo en Pascal zien dat de ontwikkeling van het service portaal niet stil staat. "We zijn nu binnen PharmaPartners aan het kijken of we het klantenportaal Service Center Online kunnen uitbreiden. Hierbij willen we verder bouwen op de succesvolle uitgangspunten van het huidige Service Center Online: een snelle, betrouwbare en vooral laagdrempelige informatie toegang. Het grote voordeel is dat het portaal alleen beschikbaar is via het besloten eHealthnet, waardoor extra inloggen niet meer nodig is. Als laatste geeft Pascal aan: "Uiteindelijk willen we naar een situatie toe waarin we op maat gesneden diensten aanbieden aan onze klanten. Toepassingsmogelijkheden en ideeën zijn er genoeg: van inzicht in eigen PPSC-meldingen tot de mogelijkheid om een op maat gesneden opleidingsplan van College online te volgen."

Bekijk nu het vernieuwde Service Center Online: www.ppsconline.nl

^

Augustus 2009