



www.politie.nl/KLPD

Contact Center Professional (CC Pro) Unit Teleservice van de KLPD

In het kort

- Maatwerk rapportages
- Flexibel en eenvoudig zelf te configureren
- Eenvoudig in gebruik
- Uitstekende dienstverlening
- Hogere productiviteit en procesoptimalisatie
- Betrouwbaar door dubbel uitgevoerd CC Pro platform

Profiel

Het Korps Landelijke Politiediensten (KLPD) is partner in veiligheid, voor burgers en politie, nationaal en internationaal. Het KLPD bestaat uit een reeks diensten met zelfstandige en ondersteunende specialistische taken. Een voorbeeld hiervan is de Unit Teleservice, geïntroduceerd eind jaren negentig. Met zijn contact center is de Unit Teleservice 'de voordeur' van het KLPD en van 25 regionale korpsen. Hier komen in eerste instantie alle 0900-8844 gesprekken¹⁾ binnen van mobiele bellers. Op dit telefoonnummer komt het grote bulkverkeer binnen, namelijk gemiddeld 32.000 tot 34.000 telefoontjes per week. Daarnaast is het centraal loket in het leven geroepen, waarop veel business-to-business verkeer wordt afgehandeld, zoals met lokale politiekorpsen en professionele partners. Dat is goed voor zo'n 1.500 inkomende gesprekken per week. Naast de nummers van deze diensten is er bovendien nog de Opspringstiplijn, de Onderzoeksraad voor Veiligheid, de Groep Opsporing Onttrekkingen en het Meldpunt Cybercrime. De Unit Teleservice krijgt jaarlijks 6 miljoen telefoontjes binnen. Het aantal inkomende telefoongesprekken is inmiddels dusdanig toegenomen dat het KLPD genoodzaakt werd een oplossing te zoeken, om de beperkingen van het oude systeem weg te nemen.

Situatie

Alle 0900-8844 gesprekken komen binnen in Driebergen en worden doorgezet naar de betreffende regio's elders in het land. Daarbij werd tot voor kort gebruik gemaakt van ARBI-schermen, waarmee met voorgeprogrammeerde toetsen verbinding werd

1) Landelijk telefoonnummer voor niet-spoedeisende zaken van de politie.

Empowered by Innovation

NEC

gemaakt met de in te schakelen politieregio's. "Het probleem waar we met dit systeem tegenaan liepen, was dat de capaciteit ontoereikend werd en we geen mogelijkheid meer hadden om te kunnen uitbreiden", vertelt Guido Meijering, Hoofd Unit Teleservice KLPD. "Een beperking was bovendien dat het vooraf niet mogelijk was om prioriteiten te stellen, en dat we geen management-informatie uit het systeem konden halen, waardoor we niet in staat waren om de beschikbare capaciteit zo optimaal mogelijk in te zetten. De noodzaak daarvoor werd in de tussentijd echter steeds groter, aangezien het aantal diensten dat we per telefoon aanbieden steeds groter wordt."

Behoeft

Als gevolg van deze beperkingen wilde het KLPD noodzakelijkerwijs haar kwaliteit verbeteren en processen optimaliseren. Gezocht werd naar een systeem waarmee de mogelijkheid werd geboden prioriteiten te stellen en ad hoc sturingsinformatie te genereren. Primair van belang was de mogelijkheid om de bestaande capaciteit verder uit te breiden en om volledig op de hoogte te zijn van de hoeveelheid gesprekken die er binnenkomen, om vervolgens adequaat te kunnen bijsturen. Daarnaast is de betrouwbaarheid van enorm belang, aangezien het KLPD continu operationeel is, 24 uur per dag, 365 dagen per jaar.

De oplossing

"We hebben voor Contact Center Professional (CC Pro) van NEC Unified Solutions gekozen, omdat dit voor ons de meest passende oplossing is en het beste aansluit op onze specifieke behoeften", gaat Meijering verder. "Het systeem is bovendien zo flexibel ingericht, dat het ook volledig op onze behoeften aangepast kan worden. Doordat NEC in Nederland gevestigd is, kan er bovendien gemakkelijk geschakeld worden en kunnen aanpassingen snel gerealiseerd worden." Het CC Pro platform is voor iedere dienst voorzien van een specifiek aannamescherm. Dit scherm geeft direct inzicht in de door de beller gevraagde dienst en verstrekt tegelijkertijd gegevens en informatie die op deze dienst afgestemd zijn. Hierdoor komt de gespreksafhandeling snel en goed tot stand.

Een belangrijk voordeel voor het KLPD is ook dat NEC weet wat er op de werkvloer speelt. In een groot aantal politieregio's wordt met oplossingen van NEC gewerkt. "Bij de oplossing waarover we nu beschikken, zien we dat daar ook op wordt ingespeeld. Zo is het ons met het CC Pro platform heel eenvoudig gemaakt om bijvoorbeeld zelf allerlei instellingen aan te passen, zoals prioriteiten stellen. Dat geldt ook voor het aanmaken van nieuwe accounts", aldus Meijering.

Voordelen

Sinds medio 2008 heeft men bij het KLPD vastgesteld dat de CC Pro oplossing aan alle wensen en eisen voldoet. "Zelfs meer dan dat. Je wordt ook ineens geconfronteerd met sturingsinformatie die je in eerste instantie niet had verwacht. Een goed voorbeeld hiervan zijn situaties, waarbij medewerkers vroeger tijdens drukke taken overnamen waarvoor ze eigenlijk de vereiste kennis niet in huis hadden. Nu is de kwaliteit geborgd in het systeem. Ook hebben we nu de beschikking over verrassende maar nuttige informatie, zoals de informatie die uit allerlei rapportages gehaald kan worden, en aan de hand hiervan kunnen werkprocessen verbeterd worden. Het is daardoor ook gemakkelijk om aan het management duidelijk te maken waar er bijgestuurd moet worden in de organisatie. Met de feiten die boven water komen, kun je dat goed onderbouwen."

Uit de rapportages die door CC Pro mogelijk gemaakt worden, bleek ook dat gesprekken soms te lang duurden en is beter dan voorheen duidelijk geworden welke momenten in de week echte piekmomenten zijn. Onder andere is een speciaal BZK rapport beschikbaar. Dit rapport is gebaseerd op de bereikbaarheidsnormen opgesteld door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. "Het systeem dat we nu gebruiken biedt onmiskenbaar veel voordelen, waardoor we de kwaliteit van onze dienstverlening verder kunnen optimaliseren. Duidelijk is in ieder geval dat men nu snel de juist gekwalificeerde persoon aan de lijn krijgt."

Het CC Pro systeem is dubbel uitgevoerd en voorzien van automatische uitwijkmogelijkheden waardoor er nooit een telefoontje verloren gaat en onder alle omstandigheden de continuïteit wordt gewaarborgd. Het dubbel uitgevoerde systeem heeft nog een bijkomend voordeel, namelijk dat service updates en testen kunnen worden uitgevoerd zonder dat de operatie er hinder van heeft. Meijering is zeer tevreden over de wijze waarop NEC zijn mensen heeft opgeleid, maar ook dat men bij het realiseren van noodzakelijke aanpassingen zeer goed op de hoogte is van de bedrijfsprocessen van de klant. "Onze mensen konden erg snel met het systeem uit de voeten en zagen ook onmiddellijk de voordelen ervan in. Dat is erg belangrijk voor de acceptatie van een nieuw systeem. Zeker wanneer men merkt dat rekening wordt gehouden met specifieke wensen die op de werkvloer leven."

Over NEC Corporation: NEC Corporation (NASDAQ: NIPNY) is wereldwijd één van de meest toonaangevende leveranciers van oplossingen voor het internet, breedband netwerken, zakelijke gebruikers en ondernemingen, die zich toegelegd heeft op de speciale behoeften van zijn wereldwijde klantenbestand in een breed scala van bedrijfstakken. NEC levert op maat gesneden oplossingen, met name op het gebied van computers, netwerken en elektronische apparatuur. Daartoe integreert het bedrijf zijn technische kracht op het gebied van IT en netwerken met de geavanceerde halfgeleideroplossingen van de NEC Electronics Corporation. De NEC groep heeft wereldwijd meer dan 150.000 mensen in dienst. Bezoek voor aanvullende informatie de NEC homepage via: <http://www.nec.com>

EMEA (Europe, Middle East, Africa)
NEC Unified Solutions
www.nec-unified.com

North America (USA)
NEC Corporation of America
www.necam.com

Corporate Headquarters (Japan)
NEC Corporation
www.nec.com

Empowered by Innovation

NEC