

Managed applicatie van Qelp helpt bedienen van functies op mobieltje

OP GOED GELUK BELLEN

Toen geluk nog heel gewoon was, kon je met een telefoontoestel alleen maar bellen. Tijden zijn veranderd. Met je 'mobieltje' doe je alles, behalve bellen. Dankzij de slimme processen van Qelp leren we de functionaliteit benutten zonder onze operator met vragen lastig te vallen.

Door Frans van der Geest

G amen, internetten, rekenen, sms'en, chatten, mailen, muziek luisteren, fotograferen, films kijken, filmpjes maken: kortom alles is mogelijk met een mobiele telefoon. En dan hebben we persoonlijke beveiliging, routenavigatie en de persoonlijke agenda nog niet in het rijtje opgenomen. Wie pakweg 25 jaar geleden deze ontwikkeling voorspelde, werd voor gek verklaard. De functionaliteit die allemaal op een oppervlak ter grootte van een handpalm is ondergebracht grenst aan het onwaarschijnlijke. En toch hebben we het nog steeds over een relatief voordelig gebruiksmiddel, een 'commodity', gratis uitgereikt aan degene die bereid is een voor de mobiele operator lucratief abonnement af te sluiten.

Terwijl in de digitale wereld overal sprake is van standaardisatie, al dan niet afgedwongen door dominerende marktpartijen, nemen de variaties bij de mobieltjes alleen maar toe. Naast de gevestigde fabrikanten als Nokia, Samsung, Sony, HTC en LG, betreden nieuwe partijen de markt (onder andere Apple en Google) en introduceren daarmee tevens nieuwe besturingssystemen. Volgens insiders gaat die trend doorzetten. Dan wordt het overstappen naar een andere mobiel een

serieus conversieproject. Waar zit welke knop, voor welke functie? Hoe neem ik mijn persoonlijke data mee van het oude naar het nieuwe toestel?

Voorwaarde groei

Met de miljoenen mobieltjes in omloop is het beantwoorden van alle vragen via een helpdesk een onmogelijke opgave. Daarvoor zijn te veel mensen nodig; een kostbaar proces. Ooit veronderstelde men in de telefoniesector dat er niet genoeg telefonistes zouden zijn om al het verkeer handmatig te regelen. De schaarste aan personeel zou de groei beperken. Maar die vrees bleek ongegrond na de uitvinding van de automatische telefooncentrales. Bij het mobiel bellen zien de telefoonoperators zich wederom voor een groeibarrière geplaatst. De functionaliteit en diversiteit van de nieuwste generatie toestellen is zo groot, dat iedere beller een uitgebreide cursus zou moeten volgen om deze te benutten. Activering van die functies is een voorwaarde voor de groei van de dienstverlening.

Een oplossing is gevonden in een internetgebaseerde self-service faciliteit. Tien in de Benelux actieve mobiele operators maken daarvoor gebruik van een 'managed service' oplossing, verleend door Qelp uit Naarden. Met weinig vaste medewer-

kers, maar wel met uitgekiende bedrijfsprocessen leert het bedrijf per dag enige tienduizenden mobiele telefoongebruikers via het internet hoe ze de gewenste functies met hun apparaat kunnen activeren.

Wouter Deelman is de bedenker van het concept en tevens de oprichter van Qelp. Hij heeft zijn sporen verdiend in het managementadvies aan onder andere telefoonmaatschappijen. Hij voorzag het probleem van de steeds ingewikkelder wordende bediening van de mobiele apparaten. “De oorzaak ligt in de fragmentatie van de markt. We mopperen wel eens op Microsoft, maar hoe je het ook wendt of keert, hun besturingssysteem is de standaard, waardoor veel mensen zonder noemenswaardige problemen elkaars PC kunnen gebruiken. Bij mobiele telefoons zijn er grote verschillen in de user interface en het besturingssysteem. Daarnaast worden ze door de toenemende functionaliteit steeds ingewikkelder. Als gebruiker moet je bij wijze van spreken een HBO-opleiding hebben gevolgd om de instellingen te activeren. Onze oplossing wordt geïntegreerd in de website van de mobiele operator en diens call center.

Daarmee is het aantal telefoontjes naar het call center te reduceren. En wanneer de telefonische vragen toch komen, zijn deze sneller te beantwoorden. De klanttevredenheid gaat daarmee omhoog, terwijl de kans groot is dat de mobiele operator zijn omzet per klant ziet toenemen omdat er meer diensten worden afgenomen.”

Verantwoordelijkheid voor hosting en content

Qelp ontnemt de mobiele operators een belangrijk deel van de nazorg, want de complexiteit neemt alleen maar toe met de maandelijks stroom nieuwe toestellen met nieuwe functies. Om het voor zichzelf overzichtelijk te houden, heeft het bedrijf in Naarden zijn activiteiten opgedeeld in processen en die voor een groot deel buiten de deur ondergebracht. De assemblage van de diverse onderdelen geschiedt weer in het kantoor te Naarden. De dienst wordt geleverd onder ‘white label’ en is dus geheel en al af te stemmen op de ‘look and feel’ van de opdrachtgever. Die plakt het venster, waarvan de content en de ‘hosting’ onder de verantwoordelijkheid van Qelp vallen, in de eigen website. Die content komt tot stand door het vergaren van de specificaties en bedieningsfuncties van alle toestellen die op de markt komen. Qelp doet dat op eigen initiatief. De fysieke ‘handling’ bestaat uit het verzenden van het toestel naar een content producer. Dat zijn freelancers, veelal studenten die via een online agenda hun beschikbaarheid kenbaar maken. Vanuit Jira, een in de software ontwikkeling veel gehanteerd issue managementsysteem, krijgen zij een zogeheten ticket toegewezen waarin is vastgelegd welke bedieningsfaciliteiten van een bepaald toestel voor welke opdrachtgever moeten worden vastgelegd. Ook daarin zijn variaties mogelijk. De content kan dus zowel klant- als toestel specifiek zijn. Belangrijk voor het beheren en sturen van de informatie is een in eigen huis ontwikkeld content management systeem (CMS).

Variabelen zo veel mogelijk generiek inrichten

De groei van de hoeveelheid content lijkt het geheel ingewikkelder te maken, maar dat is volgens Deelman niet zo. “We gaan straks ook in meer talen publiceren dan de drie die we nu ondersteunen. Eén van de mobiele operators heeft ons gevraagd om de informatie ook in het Turks en het Pools beschikbaar te stellen. Voor ons is dat geen probleem omdat we onze processen op orde hebben. Dan maakt het niet uit of je vijf toestellen of 25 toestellen moet ondersteunen en ook niet of je dat in een taal of in tien talen moet doen. Voor het Frans hanteren we bijvoorbeeld zowel een u- als een jij-vorm. Eén van onze Belgische opdrachtgevers geeft de voorkeur aan een meer joviale interactie met zijn klanten. Daarnaast kunnen we andere karakters in onze applicatie onderbrengen. We hebben heel goed nagedacht voordat we in 2005 van start gingen met onze eerste klant Telfort. We kennen wel variabelen, maar die hebben we zo ingericht dat ze later eventueel generiek te maken zijn zonder concessies te doen aan de kwaliteit van de content.” Met de huidige klanten is Qelp in staat om 80 procent van de mobiele gebruikers in de Benelux op weg te helpen bij het instellen en activeren van de diverse

functies. Mobiele operators kunnen dus aan deze dienst geen concurrentievoordeel ontlenen. Daar hebben ze geen moeite mee. Belangrijk is dat hun klanten tevreden zijn met de uitleg en hun mobieltje intensiever gaan toepassen. Behalve indirect via de websites van de aangesloten mobiele operators voorziet Qelp ook direct dagelijks 11.000 bezoekers van informatie. Deelman heeft het hier over de ‘wittebroodsweken’ van 100 dagen die mensen met hun nieuwe mobiele toestel aangaan. In intensieve sessies, qua tijdsduur variërend van vier tot tien minuten, zijn ze bezig om stap voor stap de nieuwe functies onder de knie te krijgen. Een zegen voor de mobiele operators, want die weten zich verzekerd dat 70 tot 85 procent van de instellingsproblemen daarmee is opgelost. Die tevredenheid vormt een indicatie dat de dienstverlener uit het Gooi een interessante groeifase tegemoet kan zien. “Door onze keuze voor een virtuele inrichting met uitgekiende operationele processen kunnen we als organisatie klein blijven en toch heel snel indien nodig opschalen. De grafische studio en een software ontwikkelteam in India bieden ons daarvoor voldoende capaciteit”, zo besluit Wouter Deelman.

Procestijd verkort

Voordat Qelp de organisatie procesgeoriënteerd inrichtte en het CMS nog niet alle processtappen integraal ondersteunde, zag de situatie er als volgt uit. Als een nieuw toestel opdook bij een provider, moesten zo snel mogelijk alle instellingsbeschrijvingen, plaatjes, problemen en providerspecifieke gegevens in kaart worden gebracht en dat ook nog in meerdere talen. Voor sommige stappen was bovendien het fysieke toestel nodig, dat natuurlijk niet overal tegelijk kan zijn. Een forse uitdaging dus.

Het end-to-end proces van 'melding nieuw toestel' tot 'gepubliceerde integrale beschrijving' was door het werken met externe bureaus, freelancers, deeltijdstudenten en buitenlandse partners een tour de force. Daar komt bij dat bij een estafettesysteem, waarbij degene die klaar is met zijn taak het 'stokje' doorgeeft tot uiteindelijk de laatste in de rij het geheel publiceert, er weinig grip is op de doorlooptijd. Het proces duurde toen te lang en vormde een bedreiging voor de gewenste expansie van Qelp. Zo zag de situatie er min of meer uit voordat besloten werd de zaken anders aan te pakken en een BPM-consultant te raadplegen. Er werd begonnen met het in kaart brengen van het integrale proces voor een 'nieuw toestel', door op basis van interviews de 'gang van toestel en gegevens' te volgen. De uitkomsten daarvan werden in BPMN-schema's vastgelegd als één doorlopend proces. De volgende actie was het documenteren van alle typen 'wastes' (Lean-begrip) per processtap –

de doorlooptijd was vele malen de 'taktijd'. Op basis van de BPMN-schema's werd inzichtelijk wat er beter kon met betrekking tot versnelling, foutreductie en elimineren van zinloze activiteiten. Mede doordat directeur Wouter Deelman zich net in het boek *The Toyota Way* verdiepte, waarin de ontwikkeling van Lean uiteen wordt gezet, werd deze aanpak goed begrepen. Een realistischere planning, betere bewaking van de voortgang van de stappen, elimineren van een zware bottleneck, het reduceren van fouten en betere parallelisatie brachten de duur van het proces 'nieuw toestel' terug van ruim een maand naar tien dagen. Vervolgens hebben de medewerkers van Qelp dit zelf, door te blijven denken in proces termen, nog eens gehalveerd! Eén van de betrokkenen beseft namelijk dat hij geleerd had om 'in processen' te denken en zelf kon doen wat de consultant had gedaan. Een snelle paradigma *shift* dus. Vervolgens was het een aannemelijke stap om het eigen CMS zodanig te herbouwen dat het proces beter werd ondersteund.

Uiteraard wil Wouter Deelman zijn echte, zeer complexe processen niet prijsgeven, maar een BPMN 'pseudoschema', met de stappen: 'melding nieuw toestel' > 'intake' > 'schrijven van instructies' > 'verzorgen van afbeeldingen' > 'vertalen' en > 'publiceren' als een keten, waarin ergens een teststapje zit als 'instructie bruikbaar ja/nee' diamantje, zou een beter inzicht kunnen geven in hetgeen er is gedaan.

De content producer maakt aan de hand van de door het CMS gegenereerde templates en instructies de stukjes tekst waarin de werking van de diverse functies van een toestel worden uitgelegd. De content producers beschikken al over de nodige kennis voor een goede beoordeling. Daarnaast stelt Qelp op het web een wiki beschikbaar die hen voorziet van detailgegevens. Na het maken van foto's van de betreffende instellingschermen zet de content producer deze vervolgens in het CMS en komen ze dan in de workflow van een beeldstudio in India, waar de plaatjes nog eens worden geoptimaliseerd of zonodig opnieuw gemaakt als de kwaliteit van de bron niet goed genoeg is. Het gereviseerde beeldmateriaal vloeit eerst ter controle terug naar de Content Producer en komt daarna met de tekst erbij als één geheel op de werkplek van Rob van Vliet, Content Manager van Qelp op het kantoor te Naarden. Hij praat over een instroom van ongeveer vijf toestellen per maand met gemiddeld twintig topics, die weer zijn onderverdeeld in twintig stappen of instructies met voor elke stap een plaatje. De tekstfiles gaan naar een extern vertaalbureau, waar ze vanuit het Nederlands in eerste instantie worden

vertaald naar het Engels en Frans. Praktisch alle processtappen zijn via het CMS geautomatiseerd inclusief de aansturing en begeleiding van de workflow. Want alles moet wel in de juiste volgorde gebeuren, zodat elke mobiele operator de content krijgt van zijn specifieke producten. Zelfs wanneer het om hetzelfde type toestel gaat, kunnen de instellingen per provider verschillen. Het Qelp CMS houdt daar rekening mee. Een use case komt altijd terecht in de juiste website. "De hoeveelheid content die we genereren is enorm", vertelt Wouter Deelman. "Alleen al voor KPN leveren we een applicatie met bedieningsinformatie voor 250 toestellen. Gemiddeld behandelen we twaalf topics per toestel. Vertaald naar pagina's HTML, Flash of beide, waarbij een topic gelijk staat aan een pagina met 26 stappen, dus plaatjes en tekst, nemen wij 3500 pagina's in beslag van het totale aantal van 10.000 voor de gehele KPN mobiele website. En wij groeien iedere maand, omdat er meer toestellen bijkomen."

Frans van der Geest is freelance journalist.
Met dank aan Guus Löhlefink, consultant bij Atos Origin.