



Regio

Benelux



Oplossing

Verint® Workforce
Management™

Verint® Work View™

Verint® Team View™

Verint® FlexManager™



Sector

Financiële dienstverlening

WFM in de cloud: lagere kosten, meer slagvaardigheid

Afgelopen jaar besloot de frontoffice van de bankorganisatie van NN (Nationale Nederlanden) de overstap te maken van een on premise WFM-oplossing naar een cloudapplicatie. Guus Genuit, senior binnen het WFM-team van NN, laat zien dat er naast kostenbesparingen ook andere voordelen aan een cloudmigratie zijn verbonden.

De frontoffice van NN – met ruim zes miljoen particuliere en zakelijke klanten de grootste verzekeraar van Nederland – omvat ruim 1.100 agents, verantwoordelijk voor de uitvoering van het klantcontact via voice en digitaal, en verdeeld over twaalf grote en kleine afdelingen. Om voor deze groep medewerkers de forecasting, de planning en roostering te regelen, maakt NN gebruik van de Verint WFM Applicatie.

Uitdagingen

Er waren meerdere duidelijk argumenten voor NN om de overstap te maken de cloudversie van Verint Workforce Management, zo vertelt Guus Genuit. Binnen NN is hij voorzitter van de WFM-community, een actieve club van zo'n veertig WFM-professionals binnen de organisatie. Op de eerste plaats kwam het eind in zicht van de bestaande software-versie – een goed moment om na te gaan of je gaat voor het upgrade-proces of kiest voor een cloudapplicatie. Genuit legt uit dat een overstap naar een nieuwe versie altijd tijd en geld kost. "Tijd omdat je zaken moet plannen, de nieuwe versie anders of opnieuw moet inregelen en na de update moet testen. Geld omdat vaak bijvoorbeeld betere of nieuwe servers nodig zijn voor de nieuwste versie van je applicatie." Het voordeel van de cloudvariant is dat dit upgradeproces – zowel qua hardware als software je altijd over de nieuwste versie van de software beschikt en dat je niet te maken hebt met downtime. Daarnaast ondervond NN al een tijdje wat problemen met de Java-omgeving van de on-premise variant; het WFM-team wilde daar graag mee afrekenen.

Aansluiten op de cloudstrategie

Een overstap naar de cloudversie van Verint WFM sloot sowieso aan op de cloudstrategie van NN. Lang niet alle bedrijven die gebruik (gaan) maken van cloudapplicaties weten dat ze hierbij – net als in het traditionele on premise licentiemodel – kortingen kunnen bedingen. NN heeft samen met Verint een afweging kunnen maken tussen de voor en nadelen van de cloud of on premise en heeft, met goede afspraken, besloten te migreren naar de cloud. Door een commitment voor een periode van vijf jaar aan te gaan kon de inkoopafdeling samen met de interne IT-organisatie slim inkopen.

“We hebben als WFM-community binnen NN een duidelijk beeld van wat we willen. We kijken daarom ook naar wat de concurrenten te bieden hebben. Op dit moment is Verint echter de beste keuze. We hebben verder weinig vernieuwing in de markt gezien en aanbieders lopen vaak tegen vergelijkbare integratievraagstukken aan met onze telefonieomgeving.”

Guus Genuit, Senior Manager, Nationale-Nederlanden

Naast kostenbesparing had het WFM-team ook een andere wens. “We wilden al lange tijd de smartphone app van Verint WFM gaan gebruiken. We werken nauw samen met SUSA op basis van hun poolconcept. De smartphone speelt hierbij een belangrijke rol: die stelt je als werkgever in staat om bijvoorbeeld gedurende de dag te melden dat er nieuwe shifts beschikbaar zijn. Een student die net een college heeft gevolgd, kan dan eenvoudig aangeven die shift te accepteren, in te loggen en een uurtje te werken. Ook onze eigen medewerkers vinden het fijn om op hun eigen smartphone roosters te kunnen inzien, diensten te ruilen of in te schrijven. Voor het vullen van shifts maken we al gebruik van Flexmanager van Verint, maar we willen toewerken naar de situatie dat medewerkers nog meer invloed kunnen uitoefenen op hun werktijden. Het koppelen van de mobiele app van Verint met de on-premise software paste niet goed in het IT-securitybeleid van NN. Met een cloudapplicatie is de security beter te waarborgen,” aldus Genuit.

De besluitvorming

NN heeft in het najaar van 2020 het besluit genomen om de overstap te maken. De overstap naar de cloudvariant van Verint WFM was niet vanzelfsprekend, vertelt Genuit. “We hebben als WFM-community binnen NN een duidelijk beeld van wat we willen. We kijken daarom ook naar wat de concurrenten te bieden hebben. Op dit moment is Verint echter de beste keuze. We hebben verder weinig vernieuwing in de markt gezien en aanbieders lopen vaak tegen vergelijkbare integratievraagstukken aan met onze telefonieomgeving. Andere aanbieders weten dus dat ze een verbetering moeten kunnen leveren ten opzichte van de huidige situatie en geduld moeten hebben om met ons in gesprek te komen. Ook wijzelf hebben behoefte aan stabiliteit.”

De migratie

Na alle voorbereidingen is in januari 2021 met de migratie begonnen, met als doel om in mei live te gaan. Genuit: “Dat proces heeft wat langer geduurd omdat het eerste kwartaal binnen NN altijd erg druk is en we voldoende

tijd aan het project wilden besteden. We zijn daarom live gegaan in juni 2021.” De migratie is begeleid door een kernteam met daarin een IT'er en naast Genuit nog drie andere WFM'ers. Het kernteam maakte als een groepje superusers de keuzes en onderhield de contacten met Verint, collega's van de overige afdelingen haakten aan wanneer dat relevant was.

Een cloudmigratie betekent eigenlijk dat je veel zaken opnieuw moet ontwerpen en bouwen, aldus Genuit. “We zijn begonnen met het in kaart brengen van verbeteringen die we zouden willen doorvoeren bij de cloudmigratie ten opzichte van de bestaande inrichting van de WFM-omgeving. Denk aan het verder automatiseren van onderdelen van het WFM-proces, iets waar ik een groot voorstander van ben. Op dit vlak hebben de meeste teams dan ook aanzienlijke verbeteringen weten te realiseren. Een van de teams maakte bijvoorbeeld wekelijks een kopie van het rooster, waarbij gezien de aard van het WFM-proces het voldoende was om wat kleine aanpassingen door te voeren. Realisatiecijfers werden niet automatisch ingelezen en het team werkte niet met een forecast. Nu er met de cloudapplicatie wordt gewerkt, komt ook bij dit team het rooster geautomatiseerd tot stand en worden de realisatiecijfers vanzelf opgehaald.

Resultaten

Een van de belangrijkste resultaten is dat de verschillende WFM-teams nu meer onderdelen van het WFM-proces hebben geautomatiseerd. Hierdoor zijn voor bijvoorbeeld specifieke backofficeprojecten veel minder handmatige handelingen nodig om tot een rooster te komen. Ook is het zicht op de sturing van projecten veel beter geworden: wanneer is de benodigde capaciteit per uur en over de week goed verdeeld?

Cloudmigratie: opschonen levert geld op

Een bijkomend voordeel is dat een migratie naar de cloud je dwingt om een grote schoonmaak te houden. Daarmee voorkom je niet alleen dat historische data en gebruikersaccounts steeds verder vervuild raken,

het levert je ook een flinke kostenbesparing op, omdat je afrekenet met slapende gebruikersaccounts, zegt Genuit. "Eigenlijk moet je dat eens in de zoveel tijd een keer doen: alles doorlopen, databestanden bijwerken en opschonen, achterstallig onderhoud uitvoeren. Zo moeten datavelden in gegevenssets allemaal goed zijn ingevuld – denk aan de correcte registratie van voor- en achternaam. En hebben we bijvoorbeeld oude gegevens zoals namen van afdelingen opgeschoond – we werken vanaf 2006 met Verint en sinds die tijd zijn er wel eens reorganisaties doorgevoerd of werkzaamheden van teams geoutsourced."

Een ander voordeel is dat in de nieuwe omgeving bij support een stap kan worden overgeslagen. "Je hoeft als WFM'er bij vragen of problemen niet eerst naar de IT-afdeling om na te gaan of er iets met de lokale software of hardware aan de hand is. Je kunt rechtstreeks schakelen met een expert van Verint. Dat verkort de doorlooptijd wanneer je als WFM-professionals behoefte aan support hebt."

Tot besluit

Wat zijn nu de belangrijkste voordelen van een overstap naar de cloudversie van Verint WFM?

Zowel in financieel als procesmatig opzicht is de cloudvariant van Verint WFM toekomstbestendiger. Met periodieke updates voor nieuwe in premise versies moet je met enige regelmaat investeren in nieuwe servercapaciteit en in het beheer van die infrastructuur. Dat behoort nu tot het verleden. Genuit vindt het zelf "een groot voordeel dat we als WFM'ers met de zakelijke mobiele telefoon gemakkelijk toegang hebben tot de applicatie. Ook zijn we blij dat we de boel hebben opgeruimd. En niet onbelangrijk: een cloudmigratie voor alle teams versterkt de samenwerking tussen de leden van het WFM-team."

Het lanceren van de mobiele app is het laatste onderdeel van de cloudmigratie en staat nog op de planning. Dat kost wat meer tijd, omdat NN als financiële instelling te maken heeft met strikte wet- en regelgeving, ook op IT-vlak. Met het oog op wet- en regelgeving moet er goed naar het gebruik van de app gekeken worden. Verder is het voor medewerkers fijn dat de cloudversie van Verint beschikbaar is via single sign-on. In combinatie met meer invloed op de werkroosters zal de invoering van de app zeker bijdragen aan een hogere medewerkertevredenheid," aldus Genuit. (Klantcontact.nl)

The Customer Engagement Company™

Europe, Middle East & Africa

info.emea@verint.com

+44(0) 1932 839500

Americas

info@verint.com

+1 770 754 1900

1-800-4VERINT

Asia Pacific

info.apac@verint.com

+ (852) 2797 5678



verint.com



twitter.com/verint



linkedin.com/company/verint



verint.com/blog