



Spraakgestuurde  
training en selectie tool

# webassess

voor contactcenter medewerkers



## – Doel

- ✓ Ontwikkelen van applicatie waarmee potentiële contact center medewerkers getest en getraind kunnen worden.

## – Doelgroep

- ✓ Contact centers
- ✓ Uitzendbureaus die contact center medewerkers zoeken
- ✓ Training en Selectiebureaus

Contactpersoon  
Wim Luimes Telecats  
E-mail [wim@telecats.nl](mailto:wim@telecats.nl)  
Telefoon 053 488 99 04

A close-up photograph of a woman with glasses looking at her smartphone. The image is partially obscured by a white rounded rectangle containing the text 'Innovatieve selfservice' and 'oplossingen met IVR en spraaktechnologie'.

## Innovatieve selfservice

oplossingen met IVR en spraaktechnologie

- WebAssess (voorheen Voice Assess) staat voor 's werelds eerste online assessment tool met geïntegreerde spraaktechnologie.
- WebAssess combineert op een unieke wijze de modernste technologieën. Het is mogelijk om een kwalitatief hoogstaand assessment af te nemen waar en wanneer men maar wil!
- WebAssess maakt het voor organisaties mogelijk om een grote groep mensen in een korte periode te testen. Dit vanwege het feit dat het gehele proces compleet geautomatiseerd is. De geschiktheid van een kandidaat voor de positie van callcenter agent wordt razendsnel vastgesteld.

Van medewerkers in het contact center wordt verwacht dat ze twee zaken beheersen: vorm en inhoud.

- Op het gebied van vorm verwachten de uiteindelijke opdrachtgevers dat de CC-agents op een “natuurlijke manier” een vriendelijk en fatsoenlijk gesprek kunnen voeren met de bellers.
- Men verwacht een aantal basis regels zoals:
  - het noemen van de eigen naam en de naam van het bedrijf/organisatie
  - het openen van het gesprek met een goede morgen/middag
  - het een aantal keren noemen van de naam van de beller.
- Men gaat er vanuit dat CC-agents - al dan niet - ondersteund door de computer, inhoudelijk competent overkomen op de bellers.

De telefoonapplicatie belt de potentiële CC-agent en reageert m.b.v. taal- en spraaktechnologie “als een klant”. De applicatie houdt de verschillende scores bij en rapporteert de resultaten aan de opdrachtgever.

- Uitzendbureaus voor contact centers gaan er van uit dat gemiddeld 1 op de 9 kandidaten die zich spontaan melden, geschikt is om daadwerkelijk in een contact center te gaan werken.
- Gecombineerd met het feit dat er  $\pm 120.000$  contact center agents in Nederland werkzaam zijn en dat er een jaarlijks verloop van meer dan 10% is, wordt duidelijk dat een applicatie die het mogelijk maakt het kaf van het koren te scheiden, zeer welkom is.

A close-up photograph of a woman with glasses looking at her smartphone. The image is partially obscured by a white rounded rectangle containing the text.

## Innovatieve selfservice

*oplossingen met IVR en spraaktechnologie*

- De ontwikkelde applicatie is webbased en draait in iedere bekende browser
- De aspirant CC-medewerker doet eerst de test (ook via Internet) en geeft het telefoonnummer op waarop hij/zij bereikbaar is.
- De applicatie belt de aspirant op en start een dialoog waarbij alle spraak van de aspirant opgenomen en herkend wordt. Afhankelijk van de in de dialoog gegeven antwoorden krijgt de aspirant een waarderingscijfer.
- Er is dus niet meer nodig dan een computer met internetaansluiting en een telefoon.

- WebAssess heeft veel belangstelling van potentiële gebruikers.
- De script generator maakt het mogelijk dat ook niet-experts een goede, lopende dialoog kunnen maken.
- Gesproken wordt over de mogelijkheden het voor andere gebruikersgroepen in te zetten (bv Nederlands als tweede taal).

- Website:
  - WebAssess heeft een eigen [website](#) met extra informatie.
- Demo:
  - Er is een volledig werkende [demo](#) te bekijken op de website.

# Voorbeeld van een werkend WebAssess scripts



## Innovatieve selfservice

oplossingen met IVR en spraaktechnologie

Dialogo flow	need-to-say	nice-to-say	Voorbeeld	kansentekst fout	tekst goed	Score		Penalty	
						Need 2Say	Nice 2Say	Need 2Say	Nice 2Say
1 hp		Vandienst	Goedemorgen u spreekt met Geert van <u>HP</u> , waarmee kan ik u <i>van dienst zijn?</i>	2 met welke firma spreek ik eigenlijk?	U spreekt met meneer Groot, ik heb een printer probleem	1	1	0	0
2 type		Meneer groot	wat is het <u>type nummer</u> van uw printer <i>meneer Groot?</i>	2 wilt u niet weten welk soort HP printer ik heb? Normaal vraagt men altijd naar het typenummer	ik heb een HP 3250	1	1	0	0
3 Wanneer gekocht		Meneer groot	kunt u mij aangeven <u>wanneer</u> u het apparaat gekocht heeft <i>meneer Groot?</i>	2 ik nog garantie of valt mijn printer weer eens buiten de garantieperiode?)	dat is nu bijna 2 jaar geleden	1	1	0	0
4 Buiten garantie		sorry	<i>het spijt mij</i> te moeten vertellen dat een eventuele reparatie <u>buiten de garantie</u> komt te vallen	2 Ja, en heb ik dan nog recht op garantie?)	dat is vervelend, maar ik wil wel dat het apparaat gemaakt wordt, wat moet ik nu doen?	1	1	0	0
5 Probleem		help	Ik <i>help</i> u graag verder. Ik ga eerst met u na wat het <u>probleem</u> kan zijn	2 wilt u niet weten wat het probleem is?	laten we dat dan maar doen	1	1	0	0
6 Probleem		precies	wat is <i>precies</i> het <u>probleem</u> meneer Groot?	2 u moet toch precies weten wat het probleem is?	ik krijg steeds dikke strepen	1	1	0	0
7 Streep richting		kunt_u	<i>kunt u</i> mij misschien vertellen <u>hoe</u> deze strepen lopen?	2 hoe kunt u nu het probleem oplossen als u niet weet hoe de strepen precies lopen	de strepen lopen diagonaal	1	1	0	0