

Virtual Webuser - WebServices

v1.0 – juli 2008 – pag. 1 van 2

WebServices: dienstverlening via het internet

Niet meer weg te denken in deze tijd en een steeds vaker voorkomend fenomeen: webservices. De meest bekende vorm is die van de webshop – de webwinkel die 24x7 open is. Maar allerlei varianten van webservices zijn denkbaar: online boekhouden, online projectmanagement, online kantoorfuncties, online verzekeringsbeheer, etc., etc. Online dienstverlening dus en wat EPO Elements betreft dus ook: online dienstenbewaking. Laten we eens stil staan hoe dat zou kunnen werken bij een webshop.

Is de webshop “in de lucht”? En het HELE proces daar achter? Is het allemaal wel snel genoeg?

Vragen die iedere webwinkelier zich zou moeten stellen – immers: de omzet is er van afhankelijk! Want de bezoeker die een webwinkel niet binnen kan komen is zo op weg naar de concurrent. En de bezoeker die niet kan inloggen of halverwege het bestelproces tegen een fout aanloopt of voor wie het allemaal niet snel genoeg gaat zal niet gauw meer terugkomen.

Kortom: een webwinkel monitoren is veel meer dan “kijken of de pagina’s beschikbaar zijn”. Het hele webwinkel proces is belangrijk – de hele keten: ketenbewaking dus. En daarom:

Laat EPO op de winkel passen!



Ketenbewaking bij een webshop – hoe werkt dat?

Wie kan nu beter vertellen hoe de winkel wordt ervaren dan een klant? En dat is precies wat u met EPO Elements kunt regelen: een **virtuele** klant die u continue op de hoogte houdt van zijn ervaring in uw winkel! Het hele proces van uw winkel wordt als het ware nagespeeld:

- Is de winkel beschikbaar?
- Kan er een lijst met producten worden opgevraagd?
- Kan er naar specifieke producten worden gezocht?
- Kan de klant zich aanmelden om een artikel te bestellen?
- Kan het artikel worden betaald?
- Hoe snel zijn al die stapjes afzonderlijk?
- Hoe snel is het hele proces?

En uiteraard allerlei andere stappen die specifiek voor úw winkel zijn.

Het enige wat u hoeft te doen is deze stappen op te geven aan de Webprobe van EPO Elements. Vervolgens regelt u in de EPO Businessstree welke normen voor reactietijden wilt hanteren en daarna wordt uw winkel in de gaten gehouden – 24 uur per dag, 7 dagen in de week. U bepaalt vervolgens ook zelf wanneer en hoe u wilt worden gewaarschuwd bij welke problemen. En u kunt de gegevens daarna ook gebruiken om gerichte acties te nemen om de performance van uw webwinkel te verbeteren.

Virtual Webuser - WebServices

v1.0 – juli 2008 – pag. 2 van 2

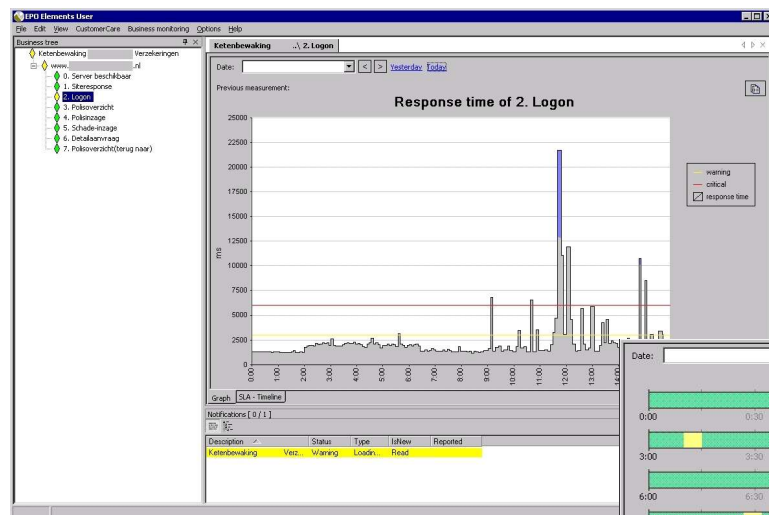
Praktijkcase: de virtuele verzekeringsagent

Een verzekeringsmaatschappij werkt via een netwerk van zelfstandige verzekeringsagenten. De verzekeringsmaatschappij verschaft de tussenpersonen toegang tot haar backoffice via webservices. Een belangrijke dienstverlening die in het verleden geregeld aanleiding was voor klachten bij de tussenpersonen: de website was niet bereikbaar, of wel maar erg traag. Soms of waren functies maar deels beschikbaar. De klachten waren welliswaar bekend maar niet tastbaar te maken en dus ook moeilijk te behandelen, want geregeld was het probleem al weer weg als de klager belde.

Om dit proces te kunnen bewaken is met de EPO Webprobe een virtuele verzekeringsagent gemaakt. Deze speelt nu 24x7 het hele proces van de gemiddelde tussenpersoon na:

- contact zoeken met de website
- inloggen
- het polisoverzicht opvragen
- inzage in een specifieke polis
- een schade-inzage
- de details van een aanvraag
- en weer terug naar het polisoverzicht

Het hele proces is nu in beeld, 24 uur per dag, 7 dagen in de week en de responstijden zijn aanmerkelijk verbeterd. Er zijn nog steeds verbeteringen mogelijk, maar daar wordt nu aan de hand van objectieve gegevens afkomstig van EPO Elements aan gewerkt.



Login responstijden

Overzicht van de totale beschikbaarheid

