

NEN-NORM GEEFT HOUVAST

Door Jos Mittelmeijer

HET NEN ONDERZOEKT HET DRAAGVLAK VOOR EEN NORMERING VAN TELEFONISCHE BEREIKBAARHEID. HET UITGANGSPUNT VAN DE NORMONTWIKKELING IS STEEDS DAT DE BELEVING VAN DE BELLER CENTRAAL STAAT.

Al langer wordt met regelmaat de vraag gesteld: wanneer weet ik nu of mijn organisatie telefonisch goed bereikbaar is? Los van alle ontwikkelingen op het gebied van klant-contact en mooie multichannel-strategieën en state of the art contactcenters, verloopt de bulk van het telefoonverkeer vaak gewoon nog via de traditionele telefoniste of via rechtstreeks te kiezen doorkiesnummers en (steeds vaker) via mobiele telefonie. In het voorjaar van 2009 heeft een aantal partijen het NEN ingeschakeld om het draagvlak voor een normering te onderzoeken. Een van de eerste contacten in dit kader was met de werkgroep die de Europese normering voor contactcenters aan het voorbereiden was om vast te stellen in hoeverre sprake was van een overlap. Dit bleek niet het geval te zijn. De Europese Contactcenter Standaard is inmiddels een feit en biedt een mooi en degelijk (niet commercieel) tegenwicht tegen bijvoorbeeld de ITO-certificering. Hier heeft het CEN (in Europa en het NEN in Nederland) goed werk geleverd.

INZICHT IN CONTACTEN

Telefonische bereikbaarheid is van invloed op het contact tussen organisaties en hun omgeving. Door de kwaliteit van de telefonische bereikbaarheid te meten, krijgt een organisatie inzicht in de wijze waarop contacten met de omgeving tot stand worden gebracht. Dit is zowel voor commerciële als niet-commerciële organisaties relevant.

Er is veel discussie over de inhoud van goede telefonische bereikbaarheid. In de praktijk blijkt dat telefonische bereikbaarheid op verschillende manieren is te meten en dat aan de metingen verschillende interpretaties zijn te geven. Het is daarom vaak onmogelijk voor een organisatie om haar eigen telefonische bereikbaarheid te benchmarken met andere organisaties of branches.

Met bereikbaarheidsnormen en een gestandaardiseerde meetmethode krijgen organisaties een objectief en statistisch verantwoord inzicht in hun telefonische bereikbaarheid. Dit biedt de mogelijkheid tot benchmarking. Organisaties kunnen de norm gebruiken voor het (her)inrichten van de processen en werkwijze om zo bellers op een adequate manier te woord te staan.



EENDUIDIGE RICHTLIJNEN

De primaire doelstelling van de norm is: organisaties in Nederland houvast geven door het ontwikkelen van eenduidige richtlijnen waaraan de telefonische bereikbaarheid dient te voldoen.

Daarnaast is als secundair doel genoemd het beschrijven van een eenduidige meetmethodiek en definities die er toe leiden dat metingen statistisch betrouwbaar zijn en op basis van benchmarking vergelijkbaar zijn. Het uitgangspunt van de normontwikkeling is steeds dat de beleving van de beller centraal staat.

Inmiddels is de commissie Telefonische Bereikbaarheid aan de slag en in eerste instantie begonnen met het afbakenen van het terrein waarop de norm betrekking heeft en het stroomlijnen en het eenduidig maken van de vele definities en begrippen. In de commissie hebben diverse onderzoeksbureaus zitting naast vertegenwoordigers uit de professionele omgeving (TMA) en afvaardigingen van grote gebruikersgroepen en de wetenschappelijke wereld.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met drs. Gertjan van den Akker, normalisatie-adviseur bij NEN, telefoon (015) 2 690 426, e-mail: gertjan.vandenakker@nen.nl. **CCM**

Jos Mittelmeijer, directeur Quality Support, commissielid en mede-initiatiefnemer: j.mittelmeijer@quality-support.nl