



opdrachtgever duidelijk worden dat verschillende vormen en kwaliteitsniveaus van dienstverlening ook een verschillend prijskaartje dragen. Het is de taak van de partners om met elkaar een evenwichtig pakket samen te stellen van prestaties en bijbehorende prijs.

BETREK DE OPERATIONELE AFDELINGEN

Voor vruchtbare samenwerking tussen opdrachtgever en facilitair contactcenter is het niet voldoende om de behoeften te inventariseren en daarover te praten. Het blijkt in de praktijk lastig om aan zulke punten concrete invulling te geven. De oplossing is gelegen in de startfase van de samenwerking. Wat kunnen de beoogde partners doen?

De condities van de samenwerking zouden niet bepaald moeten worden door de afdelingen Inkoop van de opdrachtgever en de Sales van het contactcenter. Het is zaak in een zo vroeg mogelijk stadium de 'operationele' afdelingen te betrekken. Zij zijn het die verder moeten met de gemaakte afspraken en die de verwachtingen van de partners moeten waarmaken.

In mijn praktijk adviseer ik doorgaans om de volgende stappen te zetten: start met het gezamenlijk vaststellen van huidige situatie en beoogde situatie, en bepaal samen de doelen. Daarbij helpt het als beide partijen hetzelfde begrippenkader hanteren, bijvoorbeeld op basis van een keuze voor het COPC-besturingsmodel of de gezamenlijke wens te gaan voor ITO-certificering.

Volgende noodzakelijke stap is het gezamenlijk opstellen van een volledig en goed gefundeerd operationeel plan, dat onder meer bestaat uit:

- Personele aspecten van de samenwerking - wie gaat werven en selecteren? Wat is het profiel van de collega's die de uitvoering van de klantcontacten op zich gaan nemen? Past dit bij de uitstraling die de opdrachtgever wil hebben naar zijn doelgroep? In dat kader past ook een goed opleidingsplan.
- Infrastructuur - technische problemen en onvolkomenheden verzuren de sfeer tussen partners in hoog tempo. Verwachtingen komen niet uit omdat de systemen niet of niet onvoldoende brengen wat is

gewenst. Leveren de aanwezige systemen de gewenste management-informatie?

- Processen en scripts - zijn de basisprocessen van de opdrachtgever beschreven? Vaak is dat niet het geval of zijn ze niet volledig. Hoe moet dat proces dan duidelijk gemaakt worden aan de agent? Hoe kun je dan de scripts optimaliseren? Wie zorgt dat de processen foutloos verlopen, een absolute voorwaarde voor een goede *First Time Right* en dus voor goede kwaliteit.
- Organisatorische aspecten van de samenwerking - welk besturingsmodel hanteren we? Wat is ons begrippenkader en welke definities gebruiken we in onze samenwerking. Te vaak ontstaat verwarring over begrippen als 'service level', 'kwaliteit', 'afhandeltijd' et cetera. Eenvoudige zaken als een 'escalatiematrix' kunnen al duidelijkheid scheppen over wie iets moet oppakken als de samenwerking niet naar wens verloopt. Wie doet forecasting? doe je dat samen of is dat ook uitbesteed?
- Rapportages - welke KPI's zijn belangrijk, wat zijn de targets en hoe gaat ons dashboard er uit zien? Maak een duidelijke rapportagematrix! Leg vast wie welke rapportage krijgt en met welke frequentie. Spreek met elkaar af wat je doet met rapportages; mooi zou zijn als direct na oplevering de opdrachtgever décharge verleent voor de verslagperiode.

MOEITE

De samenwerking tussen uitbesteder en facilitaire dienstverlener kan prima verlopen en is niet gebonden aan locatie. Wel aan de 'virtuele' afstand die partijen tussen zich creëren. Hoe groter die afstand, hoe moeizamer de samenwerking verloopt. Uitbesteding kan dus zeer succesvol zijn als beide partijen de moeite nemen om de samenwerking goed op te zetten. Kijk bij de zoektocht naar een facilitair contactcenter vooral naar de manier van werken en staar je niet (alleen) blind op de kosten. •

Jan Rozendaal is managing partner van de BRW Groep