

Ben ik telefonisch bereikbaar?

Telefonie is en blijft een belangrijk kanaal voor klantcontact. Bellers willen graag snel en goed geholpen worden. Zij nemen de tijd en moeite om te bellen, maar wordt er aan de andere kant ook opgenomen en adequaat gehandeld? In veel organisaties is dit niet altijd het geval en dat gaat ten koste van de klanttevredenheid. Het echte rapportcijfer voor uw bereikbaarheid weet u overigens na een [bereikbaarheidsonderzoek](#). In dit whitepaper gaan we in op de vragen die binnen de organisatie gesteld moeten worden om een goed communicatiebeleid op te stellen en de bereikbaarheid te verbeteren.

“Denk goed na over hoe telefoontjes afgehandeld worden.”

1. Telefonische bereikbaarheid en klanttevredenheid

Aan de technische mogelijkheden kan het niet liggen, die zijn er genoeg. De zwakke schakel zijn wij zelf, de gebruikers van de techniek. Een praktijkvoorbeeld:

De KCC-medewerker doet zijn best, niets mis mee. Het secretariaat geeft keurig mijn boodschap door. Ik bel de accountmanager op zijn directe nummer en ... na 8 belsignalen nog geen reactie. Ik bel 'm wel mobiel! Voicemail aan, "...laat uw naam en nummer achter en ik bel zo snel mogelijk terug..." Maar ik heb nu een antwoord nodig!

Zo kan het ook

Toch jammer dat de collega's niet even hebben gevraagd wat voor informatie ik nodig had. Misschien wisten zij ook het antwoord op mijn vraag of konden zij mij doorverbinden met iemand die mij verder kon helpen. Als de accountmanager zijn vaste toestel had doorgeschakeld naar zijn mobiele nummer was ik ook al een stap verder geweest. Doorschakelen naar het secretariaat was waarschijnlijk de beste optie geweest.

Maak afspraken over telefonische bereikbaarheid

De meeste problemen zijn te voorkomen door vooraf goed na te denken over de wijze waarop telefoontjes worden afgehandeld binnen de organisatie. Waar moeten de gesprekken binnenkomen? Welke middelen zijn nodig om de eerste opvang zo goed mogelijk te laten verlopen?

Welke afspraken zijn nodig om optimaal gebruik te maken van zowel het vaste- als het mobiele toestel? Hoe spreken we als organisatie onze voicemail in en hoe snel is snel als het gaat om terugbellen?

Leg het vast in een communicatiebeleid

In het communicatiebeleid van de organisatie zijn al deze afspraken vastgelegd. Het woord “communicatiebeleid” klinkt nogal zwaar, maar het is toch van belang hier goed naar te kijken. Daarna liggen afspraken en handelingen vast en dat biedt rust. Het komt de klantvriendelijk ook zeker ten goede. In het tweede deel van dit whitepaper gaan we daarom in op het opstellen van een communicatiebeleid. Tevens maken wij u attent op mogelijke organisatorische consequenties.

2. Het formuleren van beleid

Om het telecommunicatiebeleid te kunnen formuleren moet u zich als organisatie een aantal vragen stellen. De belangrijkste vragen zijn:

- In welke situaties moeten oproepen persoonlijk worden beantwoord en wanneer kunnen oproepen ook door een voicemailsysteem beantwoord worden?
- Zijn die personen beschikbaar en beschikken zij over voldoende faciliteiten?
- Wat verwacht u precies van de telefonist?
- In welke situaties kan van collega's een extra inspanning worden verwacht om een vlotte beantwoording van oproepen te realiseren (organisatorische maatregel)?

Om de beantwoording van deze vragen te vereenvoudigen is het mogelijk om verschillende soorten telefoonverkeer naar uw organisatie te onderscheiden:

- **Functioneel telefoonverkeer**, waarbij de beller op zoek is naar een bepaalde dienst of informatie die door meerdere medewerkers kan worden gegeven.
- **Persoonlijk telefoonverkeer**, waarbij de beller op zoek is naar een specifieke persoon in uw organisatie.

Door de indeling in functioneel verkeer en persoonsgebonden verkeer te maken kan per verkeerstype worden beoordeeld hoe de organisatie ermee om wil gaan. De beslissing hoe bepaalde soorten verkeer moeten worden afgehandeld, wordt vastgelegd in het communicatiebeleid van de organisatie.

Organisatorische impact

Keuzes in bereikbaarheid, verwoord in een communicatiebeleid, leiden meestal ook tot organisatorische maatregelen. Vaak is het vervangen van de bestaande telefooncentrale aanleiding om het beleid onder de loep te nemen. De jaren eraan voorafgaand wordt hieraan doorgaans weinig aandacht besteed. Dat er nu ineens wèl aandacht is voor het communicatiebeleid kan tot gevolg hebben dat de gebruikelijke wijze van afhandeling van telefoonverkeer moet worden veranderd.

- Sommige afdelingen hebben een eigen visie op de manier waarop hun bereikbaarheid het beste geregeld kan worden. Dit zijn de afdelingen die in de bestaande situatie heel duidelijk een aantal knelpunten ervaren. Het doorvoeren van wijzigingen in de situatie wordt vaak toegejuicht maar moet nog wel getoetst worden aan de doelstelling van de organisatie.
- Soms weten afdelingen niet hoe goed of slecht de telefonische bereikbaarheid door bellers wordt ervaren. Doorvoeren van wijzigingen in de situatie kan dan als bedreigend worden ervaren. Alleen uitgaan van de technische mogelijkheden van de nieuwe centrale levert dan niet het gewenste resultaat op. Er moet aan de medewerkers uitgelegd worden wat er van hen wordt verwacht.



3. Vaststellen beantwoordingpunten

3.1. Beantwoording op het eerste beantwoordingpunt

Uitgangspunt bij elk communicatiebeleidsplan is dat oproepen op het eerste toestel worden beantwoord, het zogenaamde beantwoordingpunt. Dit lukt helaas niet in 100% van de gevallen. Als de beantwoording op het eerste beantwoordingpunt wordt ervaren als knelpunt, is dit in de eerste plaats een organisatorisch vraagstuk. Mogelijke oorzaken en oplossingen hiervan zijn:

Medewerker vaak niet op zijn plaats of in bespreking

Door oproepen voor deze persoon niet op het eigen toestel te laten binnenkomen maar bij een secretariaat is dit probleem snel opgelost. Op basis van de ingevulde agenda of de status van de betreffende persoon in zogenaamde 'presence' software kan het secretariaat vervolgens besluiten om door te verbinden, indien de persoon bereikbaar is. Indien de persoon niet bereikbaar is, kan het secretariaat een terugbelverzoek noteren of de beller verbinden met een persoon die de beller verder kan helpen. Deze acties betekenen extra werkbelasting voor het secretariaat, maar verbetert de beantwoording op het eerste beantwoordingpunt.

In het geval dat de medewerker ambuland is, kan verder gedacht worden aan een draadloos toestel, welke dan wel in de hele organisatie ontvangst moet hebben. Gaat het om een medewerker die veelal extern is of veel thuiswerkt, dan biedt een GSM toestel vaak uitkomst. Echter, afhankelijk van het type telefooncentrale is een doorschakeling naar een GSM toestel vaak een eindpunt. Een eindpunt houdt in dat er geen terugval mogelijk is naar de telefonist. De organisatie moet besluiten of dit een gewenste situatie is.

Medewerker krijgt veel telefoonverkeer en/of voert lange gesprekken

In dit geval kan een technische maatregel overwogen worden, namelijk dat binnenkomende oproepen bij 'in gesprek' terugvallen naar de voicemail of een secretariaat. Er wordt dan een tweede beantwoordingpunt ingericht.

Ongeïnteresseerdheid van medewerker in telefonische bereikbaarheid

Hierbij helpt helaas geen enkel technisch hulpmiddel. Dit komt vaker voor bij oproepen naar toestellen van collega's. Men weet soms niet hoe men oproepen van dit toestel aan moet nemen op het eigen toestel of vindt dat het niet zijn verantwoordelijkheid is.

“Uitgangspunt bij elk communicatiebeleidsplan is dat oproepen op het eerste toestel worden beantwoord.”

3.2. Beantwoording op het tweede beantwoordingspunt

Het tweede beantwoordingspunt dient als overloop indien het eerste beantwoordingspunt niet heeft geantwoord. Het is aan de organisatie en het management om te beslissen welke diensten op het tweede beantwoordingspunt verleend moeten kunnen worden:

- Dezelfde als op het eerste beantwoordingspunt: vaak van toepassing bij functioneel telefoonverkeer, waarbij de beller niet op zoek is naar een specifiek persoon. Het tweede beantwoordingspunt moet dan wel over dezelfde middelen beschikken als het eerste beantwoordingspunt.
- Externe oproepen moeten worden beantwoord door een medewerker (collega) die een mededeling kan doen over de reden van doorschakeling (in gesprek, afwezig) en die een bericht kan aannemen.
- Indien dit gesprek achter een lopend gesprek gezet moet worden is doorverbinden naar een afdelingssecretariaat of telefonist een betere keuze. Oproepen blijven namelijk net zolang terugvallen totdat ze beantwoord zijn en deze belasting is voor collega's ongewenst. Ook hier geldt dat het tweede beantwoordingspunt over de juiste middelen moet beschikken, in dit geval de agenda's van medewerkers. Er moet ook rekening gehouden worden met de (extra) werklust op het tweede beantwoordingspunt.
- Externe oproepen kunnen ook beantwoord worden door een voicemail systeem. De beller kan nu alleen maar een bericht achterlaten en wordt in het ongewisse gelaten over de responsnelheid van de gebelde. Deze oplossing kan acceptabel zijn als de persoon veelal door bekenden gebeld wordt, maar vraagt wel om de benodigde discipline om ook daadwerkelijk terug te bellen.

Het is vaak ongewenst dat interne oproepen doorgeschakeld worden naar een secretariaat of een telefonist. Dit zou ongewenste werkdruk voor deze personen opleveren. De opties voor onbeantwoorde interne oproepen zijn:

- Bij in gesprek: 'in gesprek toon' laten horen zodat de terugbelfunctie geactiveerd kan worden, of doorschakeling naar voicemail
- Bij niet beantwoorden: niets doen (geen doorschakeling) zodat de oproep door een collega overgenomen kan worden, of na een paar seconden doorverbinden naar voicemail.

“Het tweede beantwoordingspunt dient als overloop als het eerste beantwoordingspunt niet heeft geantwoord.”

3.3. Het ultieme eindpunt

Uitgangspunt is doorgaans dat alle oproepen beantwoord worden op het eerste of tweede beantwoordingspunt. Soms is dit echter onmogelijk, bijvoorbeeld tijdens de lunchpauze, in periodes van ziekte, etc. Er moet een bestemming in de organisatie aangewezen worden waar, afhankelijk van het tijdstip, altijd beantwoording plaatsvindt. Dit kan de telefonist, een voicemailstelsysteem of een nachtbel zijn.

Conclusie

Het communicatiebeleid is de basisvoorwaarde voor een goede telefonische bereikbaarheid van uw organisatie. In het communicatiebeleid komt naar voren welke organisatorische en technische maatregelen u kunt nemen om tot een optimale bereikbaarheid van uw organisatie te komen. Vanuit het communicatiebeleid kan vervolgens – als technische maatregel – het nummerplan van uw telefooncentrale opgesteld worden. Dat hoeft niet alleen bij de aanschaf van een nieuwe installatie, maar kan ook als onderdeel van een verbetertraject voor de bestaande installatie uitgevoerd worden.

Waarom WCS TeleAdvies

WCS TeleAdvies geeft samenwerking vorm. Dit doen wij door samen met u een communicatie-omgeving in te richten die perfect is afgestemd op de strategie, kernactiviteiten en werkprocessen binnen uw organisatie. Ook bieden wij praktische gereedschappen om uw visie over klantcontact en bereikbaarheid te vertalen naar de juiste houding en kennis van medewerkers. Heldere communicatie, duidelijke werkafspraken en goede bereikbaarheid zijn essentieel voor het succes van uw organisatie. Neem gerust contact op voor meer informatie of een vrijblijvende kennismaking. Wij zijn u graag van dienst!



Wilco Smit, Business Consultant

WCS TeleAdvies B.V. | Stemerdingweg 5 | Soesterberg

0346 - 350808 | www.wcsteleadvies.nl | info@wcsteleadvies.nl

**“Het communicatie-
beleid is de basis
voor een goede
telefonische
bereikbaarheid.”**