

50 CENT PER MINUUT

“DEZE TELEFOONLIJN KOST 50 CENT PER MINUUT”, laat een damesstem aan de andere kant van de lijn weten en vervolgt met de opties: “Druk op 1 voor vragen over uw abonnement. Druk op 2 voor vragen over uw verbinding. Druk op 3 voor vragen over ADSL.”

Dat ging nog even zo door en daar geen van de geboden keuzes mijn probleem benaderde, koos ik “8, voor direct contact met een van onze medewerkers.” Maar helaas, dat kon nog wel even duren. “Al onze medewerkers zijn bezet, u wordt zo spoedig mogelijk geholpen”, klonk het aan de andere kant van de lijn.

Geduld is een schone zaak. Een kleine 20 minuten later had ik eindelijk een medewerker van de helpdesk aan de lijn. Ik probeerde de helpdeskmedewerker uit te leggen wat er niet werkte en wat ik er al aan gedaan had. Ik werd echter steeds onderbroken met vragen, die naar mijn gevoel niet erg ingingen op mijn probleem. Na drie minuten stelde hij de diagnose: “ik stuur u een link via e-mail, die klikt u aan en dan moet alles normaal werken.” Mijn vermoeden bleek even later juist, zelfs mijn e-mail gaf er nu de brui aan. Terugbellen maar weer en hetzelfde ritueel doorlopen. Dit keer was ik met een kwartiertje wachten al aan de beurt. “Nee”, was de conclusie van Alicia na tien minuten, “die link die u hebt gekregen is niet bedoeld voor uw type aansluiting. Bij de installatie heeft de monteur een verkeerde optie ingesteld.” Ik kreeg een nieuw advies en uiteraard moest alles dan wel werken. “Betaalt u mijn telefoonkosten en wachttijd terug?”, was mijn laatste vraag. “Nee, dat doen we nooit”, was het antwoord van Alicia, “als u het daar niet mee eens bent moet u een klacht indienen via e-mail.” Ik had er geen fut meer voor.

Als je erover doordenkt, gebeuren er vreemde dingen in het voorbeeld hierboven. Keuzemenu's waar je je probleem niet kwijt kunt. Eindeloos wachten totdat je een persoon aan de lijn krijgt. Medewerkers die je probleem niet begrijpen. Advies voor het verkeerde probleem. Mijn probleem is niet het probleem van de helpdesk. Betalen aan je leverancier voor fouten die daar gemaakt worden. In de typische helpdesk staat het helpen van zoveel mogelijk klanten per uur centraal. Het personeel van de

helpdesk behoort vaak tot de laagstbetaalde medewerkers van de organisatie;. Om de kosten verder te verlagen gaat men helpdesks outsourcen naar landen met lage lonen, waar enorme helpdesks tegelijkertijd voor meerdere organisaties in de wereld werken. Als gevolg hiervan ondervinden klanten meer moeite om gehoord en begrepen te worden door de organisatie waar ze de dienst bij afnemen.

Helpdesks worden nog steeds ingericht volgens oude principes: voor het oplossen van problemen die bekend zijn en niet om te onderzoeken wat het échte probleem is van de klant (en van de organisatie!).

Als klap op de vuurpijl worden de kosten van het wachten via het gebruik van de telefoonlijn doorbelast aan de klant; alsof de wachttijd van de klant zelf niets zou kosten.

Vreemd genoeg staan we hier als consument nauwelijks bij stil, maar misschien wordt het tijd voor een andere benadering. Hoe zouden leveranciers met helpdesks en wachttijden omgaan, als ze de tijd die nodig is om het probleem van de klant op te lossen moesten betalen?

“Deze telefoonlijn betaalt u 1 euro per minuut als blijkt dat uw probleem door ons is veroorzaakt.” Dat vereist om te beginnen een volledig andere kijk op het inrichten van de organisatie en haar processen. Hoog opgeleid en getraind personeel is voorwaardelijk om de ware problemen die klanten aankaarten te doorgronden en direct bij de wortel aan te pakken. Personeel dat niet afgerekend wordt op het aantal telefoontjes per uur, maar in de mate waarin ze ware problemen signaleren en oplossen, ook al kost dit aanzienlijk meer tijd. Helpdesks van de toekomst besparen uiteindelijk fors, omdat steeds meer dingen direct goed gaan en minder klanten bellen met problemen. Een win-winsituatie dus voor iedereen.

Ton Mulders
is bestuurslid van BPM-Forum Nederland.