

## PERSBERICHT

### Is de recente kritiek op de werking van contact centers terecht?

**Brussel, 25 november 2010**

*De laatste tijd komt de kwaliteit van de door contact centers geleverde diensten vaak erg negatief in de pers. Nochtans is deze sector ook vandaag nog één van de weinige groeisectoren in onze economie, waar heel dynamisch en op hoogtechnologisch niveau wordt gewerkt aan de klantenservice. De vele tienduizenden medewerkers van Contact Centers verdienen beter en met deze korte persinformatie wil de sectorfederatie Contactcentres.be aandacht vragen voor de vele positieve punten binnen de sector.*

#### Onderzoek complexiteit en omvang van de sector

Het is uiteraard juist dat klanten er niet van houden om lang te wachten voor hun oproep wordt behandeld en ze tegelijk snel en volledig willen geholpen worden. Of men nu ingenieur, dokter, arbeider, journalist, huisvrouw, bejaarde is, eens we onze pet van “klant” opzetten, willen we allen dezelfde perfecte service, vlug en compleet ! Zo hoort het ook maar de consequentie is dat om dit te bereiken de menselijke capaciteit en het niveau van te gebruiken technologie aan steeds hogere eisen zijn onderworpen.

Uit beschikbaar onderzoek blijkt dat we hier spreken over een Belgische sector die inzake onderliggende waardecreatie vaak sterk onderschat is. Meer en meer zien we dat vandaag nagenoeg alle vormen van grootschalige klantencontacten via contact center technologie verlopen en dat in vele gevallen deze service van goed tot uitmuntend gebeurt. Deze centra moeten op industrieel niveau behoorlijk investeren om de “channel mix” via allerlei media die klanten gebruiken, aan te kunnen. We zien dan ook een sterke concentratie in de markt waarbij 86% van de “outsourcer” markt in handen is van grote contact center bedrijven. Daarnaast zijn er uiteraard tal van in-house contact centers bij grote en kleinere bedrijven.

#### Het profiel van de duizenden contact center medewerkers van vandaag

De klantenadviseur van vandaag is een professioneel eerste contactpunt voor meer dan **600 miljoen klantencontacten (bron THoCC)** jaarlijks. Contact center medewerkers voeren uit wat hen door de opdrachtgevers wordt opgedragen en kunnen de klant maar optimaal serviceren in de mate dat ze daar ook de middelen voor aangereikt krijgen. Het is evident dat wanneer het om inkomende oproepen gaat die vaak een onvoorspelbaar patroon volgen, de capaciteit om te allen tijde hierop te antwoorden een complexe opdracht is. Die medewerkers zijn vandaag van een behoorlijk niveau en ze moeten aardig wat kennis verwerven en verwerken om de klanten te woord te staan. De tijd dat deze sector een louter “cost centre” label droeg, is lang voorbij en alle moderne contact center omgevingen werken zeer hard aan de kwaliteit en de motivatie van hun medewerkers.



Het is een prioriteit van Contactcentres.be als federatie om het negatieve imago van de job uit de historische context te halen en in zijn juiste actuele kader te plaatsen.

Vandaag biedt de sector **werkgelegenheid aan 80.000 mensen** en dit aantal stijgt. Meestal jonge gemotiveerde mensen, maar ook herintreders uit alle bevolkingslagen die niet noodzakelijk beschikken over diploma's, krijgen de kans om werkervaring op te doen en een professionele carrière uit te bouwen. Omdat de sector vandaag vooral focust op klantentevredenheid, ligt de klemtoon voornamelijk op de kwaliteit van de klantencontacten.

#### Technologie als gebruiksmiddel

Om de klant zo volledig mogelijk te bedienen, worden meer en meer informatiekkanalen gebruikt. De hoogtechnologische multi channel aanpak binnen onze sector, biedt de klant een forum om dag en nacht te communiceren met bedrijven. Te vaak wordt een negatieve perceptie over een slechte service van of een klacht over een bedrijf, gelinkt aan de dienstverlening van de medewerker in het contact center. Op deze manier wordt het imago van de sector én de vele medewerkers onterecht besmeurd.

Het schoentje wringt hem daar waar geen duidelijke en afgelijnde afspraken bestaan tussen de frontlijn medewerkers en de achterliggende klantendiensten. Bedrijven zetten vaak een hoger verwachtingspatroon in de markt met betrekking tot hun dienstverlening dan dat dat ze in de praktijk ook echt aankunnen. Maar ook de contact center sector zelf werkt dit in de hand. Van oudsher werkt men veelal met kwantitatieve parameters zoals gemiddelde wachttijden, antwoordsnelheden, gemiddelde duurtijden,... waardoor elk gesprek als een massaproduct van de produktielijn rolt en de aandacht voor dat belangrijke individueel klantencontact verdwijnt in een eerder statistische benadering.

Vele duizenden klanten goed bedienen, lukt enkel door een naadloze samenwerking en interactieve verstandhouding tussen marketeers, customer service diensten van de opdrachtgever en de frontlijnmedewerkers. Vele bedrijven leveren grote inspanningen om dit partnership dagdagelijks waar te maken en slagen daar behoorlijk tot zeer goed in, maar er is in vele gevallen nog een hele weg af te leggen.

#### Doelstellingen Contactcentres.be

De sectorfederatie onderstreept het belang dat aan het beroep van contact center agent meer belang moet worden gehecht en streeft ernaar om deze problematiek intens aan te kaarten in de betrokken paritaire omgeving. Daarnaast is de federatie ook een ontmoetingspunt voor alle leveranciers, consultants en andere bedrijven betrokken bij deze sector, zodat een interessante en boeiende continue discussie aan gang blijft tussen alle actoren in het belang van de kwaliteit van de dienstverlening aan de eindklanten.

**Hebt u nog vragen? U kunt steeds contact opnemen met Martin Claes, Voorzitter Contactcentres.be via mail [Martin@contactcentres.be](mailto:Martin@contactcentres.be) of gsm 0475/41.23.12**