

Telecommunicatie

Het blijft mensenwerk

Inhoud

Uitgave

'Telecommunicatie, het blijft mensenwerk' is een uitgave van Interswitch BV te Amsterdam

Realisatie

Fonteyn & Andersen, Vaassen

Redactie

Kees Appeldoorn

Eindredactie

Karel Bourgondiën

Vormgeving

Twentie design en dtp, Hengelo

Druk

VDA Groep, Apeldoorn

Papier

Voor dit boek is milieuvriendelijk TCF-papier gebruikt (Total Chlor Free)

© Amsterdam, 2008

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijk toestemming van uitgever Interswitch BV in Amsterdam (telefoon 020- 516 01 60) en Fonteyn & Andersen te Vaassen (telefoon 0578-56 00 10). In niet alle gevallen is duidelijk geworden wie de rechthebbenden zijn op het auteursrecht van het beeldmateriaal. Wij verzoeken diegenen die menen rechten te kunnen ontleen aan de publicatie van beeldmateriaal, contact op te nemen met uitgever Interswitch BV.

08 Telecommunicatie in vogelvlucht

- 10** De oude boodschappers
- 12** Brief blijft persoonlijk
- 14** De optische telegraaf
- 16** De elektrische telegraaf
- 18** Di-di-dit da-da-dah di-di-dit
- 20** De draadloze telegrafie
- 22** Radiodistributie en telefoonradio
- 24** De telex ratelde en zweeg
- 26** De fax, een blijvertje
- 28** Satellieten omringen aarde
- 30** Van analoog naar digitaal

32 Telefonie, de ontwikkelingen

- 34** De uitvinder(s) van de telefoon
- 36** Telefoon breekt door in VS
- 38** De telefoon in Nederland
- 40** Kwalijk riekende spreekcellen
- 42** Nummer '1' in de gids
- 44** De juffrouw van de centrale
- 46** Radio Kootwijk, lijn met Indië
- 48** Opgepiept, zo gepiept
- 50** Van mobilfoon naar mobieltje
- 52** Luchtlijnen gaan ondergronds
- 54** Koper ingehaald door glasvezel
- 56** Toestellen in soorten en maten
- 58** De geheime telefonie
- 60** Vele telefoonnummers
- 62** Nummerinformatiediensten
- 64** Oude en nieuwe telefoonkaarten
- 66** De wereldwijde satelliettelefoon
- 68** Antwoordapparaat en voicemail
- 70** Telefonische tijdmelders
- 72** Sms razend populair

74 Internet, een kleine revolutie

- 76** Geboorte en groei van internet
- 78** Chatten met iedereen
- 80** Ziek van computervirussen
- 82** Voice over IP

84 Moderne telefooncentrales

- 86** Centrales voor publiek en huis
- 88** Interne bedrijfscentrales
- 90** Callcenters, inbound en outbound
- 92** Interactive Voice Respons
- 94** Spraaksynthese, de pratende computer
- 96** Antwoordservice voor bereikbaarheid
- 98** Veel mogelijkheden antwoordservice
- 100** Antwoordservice, de klok rond
- 102** De wereld blijft een dorp

Voorwoord

Geachte lezer,

Communicatie, het klinkt zo eenvoudig, maar blijkt in de praktijk soms enorm complex. Informatie lijkt soms zo eenduidig, maar om de boodschap op de bedoelde wijze over te brengen, spelen factoren als medium, stemgebruik of lichaamstaal een belangrijke rol. Niet voor niets luidt de Franse uitdrukking: *c'est le ton qui fait la musique!*

In dit boek vindt u op een luchtige (en soms ludieke en verrassende) wijze beschreven hoe de (tele)communicatie zich door de jaren heen technisch heeft ontwikkeld en welke ontwikkelingen ons op de niet al te lange termijn nog te wachten staan. Een interessante constatering hierbij is dat, hoewel de techniek het ons steeds makkelijker maakt, het uiteindelijk toch de mens is die het verschil maakt.

Wij hebben in ieder geval veel plezier beleefd aan het samenstellen van dit boek. Ik hoop dat ook u veel plezier beleeft aan het lezen hiervan.

Jef Ravelli
Interswitch

Antwoordservice voor bereikbaarheid

Een goede telefonische bereikbaarheid is belangrijk voor bedrijven en organisaties. Tegelijkertijd is het voor hun medewerkers onmogelijk en ook onwenselijk om altijd bereikbaar te zijn. Om dit alles in goede banen te leiden, zijn er antwoordservicebedrijven, in opkomst sinds de jaren tachtig.



Klanten hebben een hekel aan onbereikbaarheid en wachten

Een 'telefoonboodschappendienst' kwam er al in 1934, na een succesvolle test in Utrecht. Deze dienst van de PTT, vallend onder nummer 008, was vooral handig voor particulieren zonder telefoon. De telefonistes noteerden berichten en gaven die door. In de vooroorlogse tijd kon men zich voor 3 gulden per half jaar abonneren, terwijl het noteren van naam en adres van een beller 5 cent kostte. In

1960 waren er 4000 abonnees, waarvan 3000 in Amsterdam. In 1970, toen de meeste mensen zelf een telefoon hadden, is de telefoonboodschappendienst opgeheven.

Particuliere antwoordservicebedrijven zijn 'uitgevonden' in Amerika, waarna in de jaren vijftig de Boodschappendienst Amsterdam als eerste in Nederland

begon. Antwoordservicebedrijven zijn een bijzonder soort inbound-callcenters, die het inkomende telefoonverkeer beantwoorden. Een organisatie kan verschillende redenen hebben om antwoordservice in te schakelen, letterlijk en figuurlijk. Klanten en relaties tonen doorgaans begrip als een onbereikbare medewerker op pad is voor een afspraak of zakenreis, een bespreking voert of op vakantie is; maar dat begrip geldt niet als de beller op een voicemail stuit. Wellicht nog erger is als de telefoon onprofessioneel of helemaal niet wordt opgenomen. Zeker voor kleinere bedrijven geldt dat uitbesteding aan een antwoordservice goedkoper is. Voor internationaal opererende bedrijven speelt het tijdsverschil vaak een grote rol: als iemand aan de andere kant van de wereld naar nachtelijk Nederland belt, verwacht hij toch te woord te worden gestaan.

Het meldpunt www.telefoonirritatie.nl houdt bij waaraan bellers zich het meest ergeren. Lang wachten en onbereikbaarheid scoren hoog. Bereikbaarheid is belangrijk, om nieuwe klanten te krijgen, maar vooral om bestaande klanten te behouden. Toch blijkt uit een onderzoek van Quality Support in 2007 bij zo'n driehonderd bedrijven, voornamelijk in het MKB, dat de telefonische bereikbaarheid van zakelijke bellers verslechtert. 'Vooral het gedrag van mensen beïnvloedt de kwaliteit van de telefonische bereikbaarheid in negatieve zin. De spullen deugen

AD
www.ad.nl

Resultaten | Resultaten deel 2

Pla. Naam	Telnr.	Gespreks kosten, grm	Ervoerder
(steer) Cost			
1 Zilveren Kruis Achmea	0900 - 8425	€ 0,25	8,9
2 Van der Valk Hotel Vlaanderen	0147 - 32 59 59	Lokaal	8,7
3 Gemeente Rotterdam	0800 - 1545	Gratis	8,6
4 CZ (Johanna Tibburg)	0900 - 0949	Lokaal	8,6
5 Peugeot Nederland	0800 - 7384368	Gratis	8,5
6 Postbank	0900 - 0931	€ 0,25	8,2
7 Linnestijn	016 - 527 27 27	Lokaal	8,2
8 Sabu rosbief	0900 - 9890	€ 0,10	8,2
9 Politie	0900 - 8844	Lokaal	8,1
10 VGE	0900 - 8490	Lokaal	8,1
11 Etching	0900 - 0161	€ 0,25	8,0
12 Klantenservice Albert Heijn	0800 - 0305	Gratis	8,0
13 Royalakademie (infocentrum)	0800 - 0504	Gratis	8,9
14 ANK Pacifischerechtspraak	020 - 566 9111	Lokaal	8,9
15 Postbus 51	0800 - 8051	Gratis	8,9
16 Interpolis (Rabobank)	0900 - 470629	Lokaal	8,8
17 Alice	0900 - 1360	€ 0,25	8,7
18 Consumentenbond (klantenservice)	075 - 445 45 45	Lokaal	8,6
19 AGIS (wagenaars)	0900 - 8685	€ 0,25	8,6
20 Telfort	0900 - 2411603	Lokaal	8,6
21 DV RestInfo	0900 - 9282	€ 0,70	8,6
22 LDI	071 - 545 1234	Lokaal	8,5
23 Concessies	0900 - 266 63 99	Lokaal	8,4
24 Unifé	016 - 693 47 47	Lokaal	8,3
25 ECI	0147 36 11 32	Lokaal	8,3
26 Oudis	0900 - 5366777	€ 0,15	8,2
27 Argen (Hofstadhouder Den Haag)	075 - 344 3210	Lokaal	8,1
28 T mobile	0800 - 7123	Gratis	8,1

De uitkomsten van het AD-Bereikbaarheidsonderzoek

wel, maar de attitude van mensen niet', stelt onderzoeker Jos Mittelmeijer. 'Bellers ergeren zich mateloos aan dit gedrag en kiezen steeds vaker voor bedrijven die de telefonische bereikbaarheid wel goed hebben georganiseerd.'

Overigens concludeerde het Bereikbaarheidsonderzoek van het Algemeen Dagblad in maart 2008 dat 70 onderzochte grote organisaties wél steeds beter bereikbaar zijn voor hun klanten. Uit de test kwam Zilveren Kruis Achmea als beste uit de bus, met een gemiddelde wachttijd van 24 seconden. De Kamer van Koophandel scoorde het slechtst, met 119 seconden. Overigens verschuiven de wensen van de consument alweer. 'Die wil', zeggen de onderzoekers, 'tegenwoordig niet meer zozeer snel, maar vooral inhoudelijk goed worden geholpen.'



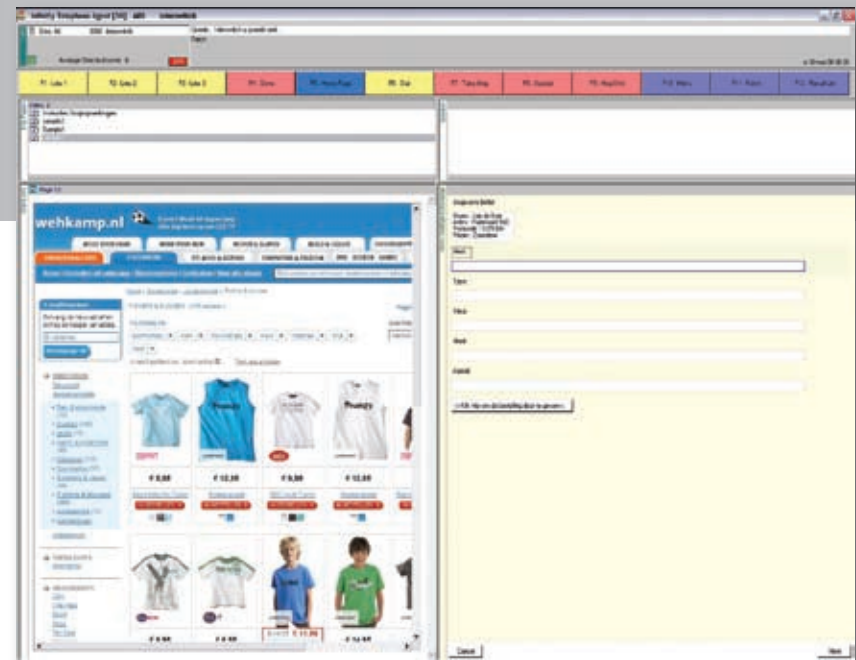
De medewerkster van de antwoordservice neemt de telefoon aan conform de instructies van de opdrachtgever

Veel mogelijkheden antwoordservice

De antwoordservice neemt de telefoon aan, met de naam van de organisatie, en noteert een bericht. Dat blijft de corebusiness van deze B-to-B-business, maar moderne antwoordservicebedrijven kunnen tegenwoordig veel meer diensten aanbieden.

Nederland telt tegenwoordig ongeveer honderd antwoordservicebedrijven, waarvan de meeste kleine eenmanszaken, die vaak ook secretariële diensten aanbieden. Eén van de grotere en meer gespecialiseerde bedrijven is Interswitch BV in Amsterdam. Het is opgericht in 1981 door Bart Mouwen, afkomstig uit de installatiebranche, en hij begon in een souterrain aan de Koningslaan bij het Vondelpark. In 2003 is het bedrijf overgenomen door Jef Ravelli, die overigens in 1989 mede aan de wieg stond van Antwoordservice NL. Interswitch is nu gevestigd in Amsterdam, met nog een vestiging in Heerhugowaard, met nog een vestiging in Heerhugowaard, heeft zo'n 60 medewerkers en groeit nog

steeds. Ravelli wijst erop dat Nederland en de Verenigde Staten voortrekkers zijn met antwoordservice, hetgeen verband houdt met de aanwezigheid van veel kleinere bedrijven als opdrachtgever. Die vragen vooral overdag om antwoordservice, terwijl de behoefte van grote opdrachtgevers in de eerste plaats buiten kantooruren ligt. Interswitch richt zich vooral op storingsdiensten in Nederland. Het bedrijf gebruikt een centrale die specifiek is ontwikkeld voor antwoordservice. Het gaat daarbij om het veelzijdige en geïntegreerde 'Unified Messaging System'. Een aanbieder van antwoordservice reserveert voor de opdrachtgever één of meer



Vele bedrijven besteden de verwerking van telefonische orders uit aan een antwoordservicebedrijf

telefoonnummers, afhankelijk van het aantal afdelingen of vestigingen. Een medewerker van de organisatie kan via dat nummer, na eerst *21 of *210 te hebben ingetoetst, een toestel doorschakelen naar de antwoordservice. Alle binnenkomende gesprekken worden vanaf dat moment beantwoord door medewerkers van de antwoordservice. Die nemen de telefoon aan met de organisatienaam en conform de afgesproken instructies. Al die gegevens zijn vastgelegd in een script, dat direct op het beeldscherm van de telefoniste verschijnt als er voor de organisatie wordt gebeld. De inhoud van het gesprek, inclusief alle relevante gegevens, wordt direct vastgelegd en vervolgens per e-mail, fax of sms naar de organisatie verzonden. Ook kan de antwoordservice desgewenst bepaalde relaties direct doorverbinden. Verschillende abonnementsvormen zijn mogelijk. De medewerkers van een grotere antwoordservice

werken in units, die elk een cluster van branches vertegenwoordigen. Deze 'specialisatie' bevordert de kennis van de bedrijven en organisaties. De medewerkers spreken vaak meerdere talen, hebben veel ervaring en een goede band met de cliënten opgebouwd.

Naast de traditionele dienstverlening bij het telefonische doorverbinden kent een antwoordservicebedrijf zoals Interswitch tegenwoordig vele mogelijkheden en groeit het meer en meer uit tot een full-service contactcenter. Voorbeelden zijn agendabeheer, storingsopvang, IVR-applicaties, opvang 0800- en 0900-nummers, informatie zoals productinformatie verstrekken, inlichtingen bij calamiteiten, direct doorverbinden en orderverwerking. Webintegratie geeft de opdrachtgever ook toegang tot de call-statistieken, de berichten, factuurspecificaties en het belscript.

Antwoordservice, de klok rond

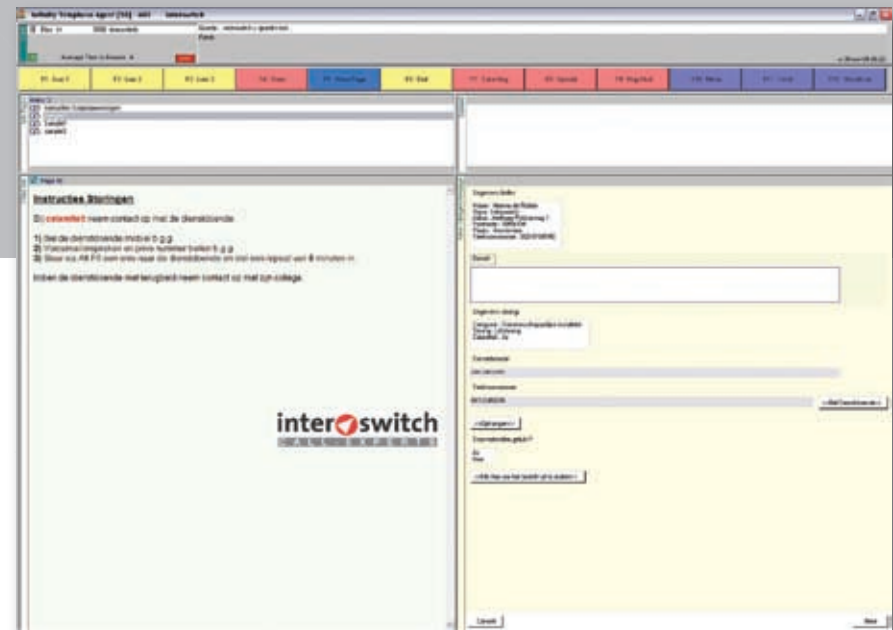
Sommige antwoordservicebedrijven zijn 24 uur per dag en 7 dagen per week operationeel. Ze werken dag en nacht door, letterlijk en figuurlijk achter de schermen. In de toekomst zal er veel vraag blijven naar deze dienstverlening.

Onderstaand voorbeeld illustreert het belang van antwoordservice de klok rond. Een technisch manager van een marktlieder op het gebied van vastgoedsservices en investment management, met ruim 160 panden in beheer, heeft Interswitch ingeschakeld. Die garandeert de telefonische bereikbaarheid bij storingen, 365 dagen en nachten per jaar. De telefonisten nemen storingen aan voor alle woningen en bedrijven die in beheer zijn. Dankzij het verstrekte digitale storingsboek weten zij

in een oogwenk van welk pand welke technisch beheerder, eigenaar, aannemer of onderhoudspartij op welk tijdstip direct op de hoogte moet worden gebracht. Bovendien worden alle storingen nauwkeurig vastgelegd, eventueel direct in het backofficesysteem van de opdrachtgever, en direct per e-mail naar de manager verzonden. Zo blijft het bedrijf altijd op de hoogte van de status van de gemelde storingen en weet hij ook precies wie uiteindelijk de storing heeft opgelost.



Antwoordservice werkt achter de schermen voor de opdrachtgever



Wanneer er een melding van een storing komt, worden de betreffende instructies nauwgezet opgevolgd

Directeur Jef Ravelli van Interswitch in Amsterdam (dat 's nachts twee à drie personen aan het werk heeft) ziet de toekomst van 24/7-antwoordservicebedrijven optimistisch tegemoet. 'Door de technologie, zoals mobiele telefoons, kan iedereen altijd bereikbaar zijn. Maar de vraag is: wil je dat wel? Het antwoord is nee. Tegelijkertijd wil het bedrijf of de organisatie wél altijd bereikbaar zijn. De rol van antwoordservice blijft en wordt wellicht nog groter, ook in verband met de voortschrijdende techniek.'

Klanten vragen steeds meer om professionele en uitgebreidere dienstverlening en dat vereist forse investeringen in de techniek. Dat veroorzaakt weer schaalvergroting en specialisatie in de branche. Zo wil bijvoorbeeld Interswitch zich vooral richten op de 24/7-service en de opvang van calamiteiten, zoals storingsdiensten. Wat betreft de techniek in de telecommunicatie ziet Ravelli vooral de verdere opmars van internet, bijvoorbeeld VoIP. De kinder-

ziekten verdwijnen gauw. Daarnaast verwacht hij op vrij korte termijn nieuwe ontwikkelingen bij de antwoordservice. Een voorbeeld is de computer die ingesproken tekst van een beller automatisch 'opschrijft', hoewel een telefoniste de beller wel begeleidt met vragen. Overigens zal een antwoordservice niet gebruikmaken van telefonisten in bijvoorbeeld India, om praktische redenen en in verband met de cultuur en het persoonlijk karakter van de boodschappen. Tenslotte kan stemherkenning door een computer bij de antwoordservice diensten gaan bewijzen, voorspelt Ravelli. Hoewel iemand als Edwin Evers roet in het eten kan gooien, als de computer denkt dat de voetbalbroertjes De Boer bellen...

De slotconclusie van Jef Ravelli is duidelijk. 'Ondanks alle techniek in de telecommunicatie, ook bij de antwoordservice, zullen het menselijk contact en de persoonlijke benadering altijd onmisbaar en belangrijk blijven.'