

Agenda

- n [Bestuursvergadering](#)
- n [Extra Ledenvergadering + Borrel](#)
- n [Nieuwjaars receptie VCN - WGCC](#)
- n [Bestuursvergadering](#)
- n [Ledenvergadering](#)



Bestuursvergadering

Dinsdag 22 januari,
Bestuursvergadering, 10.00-12.30
uur, WGCC te Leidschendam



Extra Ledenvergadering + Borrel

Dinsdag 8 januari, extra
ledenvergadering + borrel, 15.00-
17.00 uur, WGCC Leidschendam



Nieuwjaars receptie VCN - WGCC

Donderdag 17 januari, nieuwjaars
receptie VCN- WGCC, 16.00-18.00
uur, Tempoteam, te Diemen-
meren



Bestuursvergadering

Dinsdag 12 februari,
bestuursvergadering, 12.00-14.00
uur, locatie nader te bepalen



Ledenvergadering

Dinsdag 12 februari,
ledenvergadering, 14.00-17.00
uur, locatie nader te bepalen



Index

- n [Uitnodiging Nieuwjaarsreceptie](#)
- n [Consumentenplatform als cadeautje en pr-stunt](#)
- n [Consumenten contacten 0800/0900 Coca Cola in Nederland naar ResponCis](#)
- n [KPN Contact en Tele`Train samen in nieuwe Planner`s Academy](#)
- n [Nederlandse contactcenters massaal in e-learning](#)



Uitnodiging Nieuwjaarsreceptie

Nieuwjaarsreceptie VCN – WGCC

7 januari 2008, van 16.00 uur tot 18.00 uur

Locatie: het hoofdkantoor van VCN-lid en WGCC Business Partner Tempo-Team, Diemermeren 15, Diemen, telefoon 020 569 59 22

Geachte relatie,

2008, het jaar van de agent in een krappe arbeidsmarkt, het jaar van de waarheid voor outbound, het jaar van kennisgeven en kennisdelen, het jaar van met de echte zaken bezig zijn, kortom het jaar van mooie uitdagingen voor creatieve ondernemers.

De besturen van VCN en WGCC nodigen u van harte uit om het glas te heffen op dit nieuwe jaar. Wij begroeten u donderdag 17 januari vanaf 16.00 uur in het hoofdkantoor van VCN-lid en WGCC Business Partner Tempo-Team te Diemen.

Namens onze besturen en secretariaten,

Met goede Kerstwensen voor u en de uwen,

Dick Bakker
Marco Houthuijzen
Marco Vianen
Dian van Leeuwen

RSVP voor 10 december op info@wgcc.nl en info@vcn.cc

[top](#)



Consumentenplatform als cadeautje en pr-stunt

Hoe lang kunnen we als branche nog doorgaan met bellen en mailen voordat de overheid ingrijpt? Die retorische vraag lezen we op www.wieb.org. Wieb, oftewel: "Wie Is Er Benaderd? Achter Wieb zitten Martijn de Boer en Peter van Kooten van het op 1 juli gestarte Communicatie Data Diensten Nederland (CDDN).

Het Wieb-platform moet consumentenergernis over dm- en telemarketingacties voorkomen. De Boer en Van Kooten willen het platform en belangloos aan het Nederlands bedrijfsleven aanbieden. Een cadeautje? Niets is toch voor niks? "We hebben geen commercieel belang in Wieb", benadrukt Martijn de Boer. "We hopen dat een aantal knappe koppen vanuit verschillende branches het verder willen helpen uitbouwen. En natuurlijk is het ook een pr-stunt."

Het Wieb-platform is erop gericht om het bel- en mailgedrag in Nederland beer beheersbaar te maken, legt De Boer uit. "Fondsenwerver X, automotive-partij Y en listbroker Z wten van zichzelf wel hoeveel ze mailen, maar ze weten het niet van elkaar." Ultieme gevolg: dat de

'gebombardeerde' consument zich volledig laat afsluiten, via het Infofilter. "Die weg naar het Infofilter willen we me Wieb zo lang mogelijk maken. En we willen marketeers een tool in handen geven om onderling, in anonimiteit informatie te kunnen delen."

De Boer heeft gesprekken gevoerd met dm-brancheorganisatie DDMA, maar ook met de fondsenwervers (VFI) en met callcenterorganisaties VCN en WGCC. Directeur Diana Janssen van de DDMA geeft aan dat ze het Wieb-idee nog met de achterban wil bespreken. De Boer en Van Kooten wachten af. Maar niet te lang. De Boer: "Binnen de automotivesector en in de callcenterbranche is er al concrete interesse. We gaan er dus zeker mee door."

En wie zegt dat De Boer en Van Kooten zich niet staan te verkneukelen bij de potentiële rijkdom aan bestanden die ze met Wieb zouden kunnen verzamelen? Terechte vraag, vindt De Boer. "Maar wij willen die data niet eens beheeren. Cendris verzorgt nu het Infofilter; zou prima zijn als Wieb daar ook komt te liggen, of bij een partij als Experian."

Met hun bedrijf CDDN hebben ze de ambitie om te bouwen aan een datamanagement-community. "We willen het bedrijfsleven aansluiten op die community, waarin we de klantbestanden van onze opdrachtgevers gezamenlijk gaan onderhouden. Dan hebben we geen dure onderhoudscontracten meer nodig, zoals met de huidige openbare bronnen. Het principe: als er bijvoorbeeld in een bestand een verhuizing plaatsvindt, voeren wij dat door in de andere bestanden. Maar: we leveren natuurlijk nooit iets uit wat niet in een andere database staat." De eerste database die bij CDDN in onderhoud is gegaan, is die van klantenkaartbedrijf Logicard, met 5,5 miljoen objectgegevens.

[top](#)



Consumenten contacten 0800/0900 Coca Cola in Nederland naar ResponCis

Per 1 januari 2008 zullen de consumenten contacten van Coca Cola, die via de 0800- en 0900-nummers binnenkomen, worden opgevangen door facilitair call center ResponCis te Den Haag.

Coca Cola vindt het uitermate belangrijk om elk consumenten contact op A-niveau te behandelen. De uitbesteding van de consumenten contacten aan ResponCis past in deze filosofie en strategie, waardoor Coca Cola zich op de eigen kernactiviteiten kan concentreren.

Hiervoor is een overeenkomst voor langere tijd tussen beide organisaties gesloten.

De calls zullen zoveel mogelijk via first-line completion worden afgehandeld en verwerkt in het eigen ontwikkelde systeem van ResponCis.

[top](#)



KPN Contact en Tele` Train samen in nieuwe Planner`s Academy

Begin november heeft de eerste groep Serviceplanners van KPN Contact met

succes de opleiding "Workforce Management" afgerond en is gecertificeerd binnen de KPN Planner`s Academy. De opleiding maakt onderdeel uit van het brede opleidingsplan van KPN Contact.

Begin 2007 koos KPN Contact voor dit uitgekiende opleidingsprogramma van Tele` Train waarbij de Serviceplanners zich verder kunnen ontwikkelen in het vak planner, leidend tot een officiële certificatie. Belangrijke uitgangspunten voor de inhoud van dit ambitieuze opleidingsprogramma van KPN Contact waren onder andere het ontwikkelen van vakinhoudelijke kennis, het creëren van een beter bewustzijn van de rol van een planner en het stimuleren van een pro-actief gedrag richting de rest van de organisatie. In samenwerking met Tele` Train is een 8-daags opleidingsprogramma ontwikkeld gericht op basis callcentermanagement, het gebruik van systemen, de systematieken van planning en forecasting, COPC en trafficmanagement.

Door het succes van het opleidingsprogramma heeft KPN Contact besloten

alle Serviceplanners binnen haar organisatie deze professionele opleiding te laten doorlopen om gecertificeerd te worden. Een zeer positieve uitkomst voor wat betreft de planners die het programma zelf omschrijven als "Een praktisch, uitdagend programma waardoor wij verder geënthousiasmeerd worden

om ons vak optimaal uit te voeren. Een praktijkgericht programma waar je iets aan hebt!"

[top](#)



Nederlandse contactcenters massaal in e-learning

Tele`Train, marktleider in performance management oplossingen voor contactcenters, heeft onlangs haar jaarlijkse E-learning Monitor afgerond onder meer dan 100 contactcenters in Nederland, België en Duitsland. Opvallend resultaat is de sterk toegenomen interesse in e-learning en zogenaamde "blended" leervormen als middel voor het ontwikkelen en behoud van medewerkers vanwege de krapte op de arbeidsmarkt.

Bas Filippini, directeur Business Development en co-auteur van het boek "E-learning voor Beslissers", geeft aan dat precieze cijfers over de omvang van de e-learning markt in Nederland moeilijk aan te geven zijn. "We kunnen uitgaan van het gemiddelde opleidingsbudget voor medewerkers/sters in Nederland en op grond van de cijfers concluderen dat e-learning enerzijds een steeds groter deel van dit budget inneemt (van 5% begin 2003 naar 10 a 15% in 2007 en 40% in 2010) en anderzijds ook weer een besparing oplevert in (klassikale) trainingen (30-40%).

Deze besparingen worden deels ingezet om eigen content te ontwikkelen of meer nadruk te leggen op aanvullende coaching. Ik denk wel dat het klassikaal trainen steeds meer een luxe gaat worden in het gehele trainingsprogramma dat mensen volgen bij bedrijven. Wij zien ook een toegenomen rol voor acteurs binnen dit klassikale programma. Al met al een boeiende mix van werkvormen zoals e-learning, klassikaal met acteur, coaching en teambuildingsactiviteiten.

Uit het onderzoek komt wel duidelijk naar voren dat e-elearning, na enkele jaren geleden een mindere tijd te hebben gehad weer helemaal terug is op de agenda van directies en daar niet meer vanaf gaat! Je hebt het dan over de techniek en technische ondersteuning middels een LCMS, authoring tools om content te maken en "off the shelf" content. Tele`Train levert bijvoorbeeld alle drie de vormen en vooral de "off the shelf" content voor medewerkers en teamleiders die wij ontwikkeld hebben wordt nu in zo`n 12 grote contactcenters gebruikt. Verder zie je dat aanvullend op maat wordt ontwikkeld.

Een van de trends uit het onderzoek is de verwachting dat door de technologische ontwikkelingen vanuit bandbreedte en internet (denk aan Avatars, Second Life en Habbo Hotel) e-learning steeds meer ingezet als virtuele leeromgeving. Een andere duidelijke trend is e-learning als "narrow casting", het just-in-time aanleveren van de juiste learning content, informatie en rapportages aan iedere medewerker/ster in het bedrijf(ook wel self learning genoemd).

Onderzoek bij onze opdrachtgevers over de acceptatie geeft een wisselend beeld en zet e-learning duidelijk ook neer als werkvorm / leerstijl. De overgrote meerderheid vindt het een prima aanvulling op huidige werkvormen, onafhankelijk van de leeftijd van de deelnemers. Een kleine minderheid wil alleen maar e-learning of liefst helemaal geen e-learning en houdt het op het lezen van het lesboek of print de modules zelfs uit!"

Uit de E-learning Monitor 2007 komen de volgende zaken naar voren; 40% van de organisaties heeft reeds (vanuit de hoofdorganisatie) een LCMS en authoring tool 20% van de ondervraagde contactcenters werkt reeds op een of andere wijze met e-learning modules en 63% is van plan om in 2008 e-learning actief in te gaan zetten in hun huidige opleidingsprogramma 60% geeft aan te kiezen voor reeds gebouwde (off the shelf) standaard modules en deze aan te vullen met maatwerk uit eigen huis 80% ziet een inhoudelijker rol voor de trainingsafdeling en de trainers en verwacht een verschuiving naar de trainer als coach Er wordt een besparing van opleidingskosten voor standaardtrainingen verwacht van minimaal 30%, mede door 1) verkorten van de leertijd 2) verbeterde planning en verlaging van de kosten van docenten en zalen 3) effectievere klassikale trainingen en 4) verbeterde meetbaarheid van opleidingsinspanningen Vooral de uitzendbureaus lopen voorop met plannen om e-learning in te gaan zetten voor hun populatie vaste en tijdelijke contracten; 100% van de uitzendorganisaties gaat zich de komende jaren focussen op de inzet van e-learning en elektronische leer- en werkomgevingen 40% wil e-learning inzetten voor het testen / assessments van medewerkers/sters 10% wil e-learning inzetten voor het uitvoeren van simulaties voor de organisatie

50% denkt dat e-learning ingezet kan worden voor het beantwoorden van FAQ's en het ondersteunen van andere kanalen in de organisatie, bijvoorbeeld de winkels 20% ziet in e-learning kansen voor meer verkoop door klanten e-learning commercials te laten volgen De E-learning Monitor zal jaarlijks worden herhaald en bovenstaande resultaten zullen speciaal worden gepresenteerd op het e-learning seminar van Tele`Train op 13 december 2007 in het Rosarium te Amsterdam.

[top](#)



COLOFON

Voor nadere informatie over artikelen in deze nieuwsbrief kunt u contact opnemen met:

Werkgeversvereniging Callcenters (WGCC)

Overgoo 11
Postbus 262
2260 AG Leidschendam
tel. 070-3206744
fax. 070-3179600
e-mail info@wgcc.nl

Aan verspreiding van deze nieuwsbrief zijn geen kosten verbonden. Verdere verspreiding van deze nieuwsbrief binnen de eigen organisatie is toegestaan. WGCC aanvaard geen enkele aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit uit eventuele fouten of onjuistheden in deze uitgave. Ook kunnen aan de inhoud van deze uitgave geen rechten worden ontleend.