



De praktijk van het bel-me-niet register

-Infofilter branche voorlichtingsbijeenkomst -

Patrick Jordens (Bestuurslid telecommerce DDMA)

23 juni 2009

Agenda

1. Toepassing van de IVR
2. Toepassing IVR vs. handmatige verwerking
3. Tips bij de toepassing
4. De service licentie
5. Vragenronde

Toepassing van de IVR

Het bieden van het recht van verzet en de mogelijkheid tot inschrijving in het register tijdens het telemarketinggesprek, mag worden uitgevoerd met behulp van IVR (interactieve voice response)

- Opgenomen boodschap met keuze mogelijkheden op het einde van het telemarketinggesprek;
- Consument bepaalt tijdens de boodschap keuze met behulp van numerieke toetsen op de telefoon;
- Keuzes worden direct vastgelegd in databases. Het vervolgproces kan goed worden geautomatiseerd (levering aan het BMNR of vorming/levering suppressielijst RVV records voor/aan de adverteerder);
- Er wordt gewerkt aan een branche standaard voor het script.

Toepassing IVR vs. handmatige verwerking

Het bieden van het recht van verzet en de mogelijkheid tot inschrijving in het register tijdens het telemarketinggesprek, kan uiteraard ook door een live agent worden uitgevoerd. De agent moet dan in het belscherp de relevante informatie kunnen toevoegen. Wordt er niet met belsoftware gewerkt, dan kan er zelfs ook op papier worden genoteerd.

- IVR biedt zekerheid dat de wet wordt nageleefd;
- IVR zorgt ervoor dat de boodschap uniform en daardoor herkenbaar voor de consument is;
- Handmatige verwerking van *opt out* informatie heeft een hogere foutkans;
- Handmatige verwerking leidt tot onevenredige kostenverhoging door gespreksverlenging.

Tips bij de toepassing

De wet richt zich op zowel adverteerders als uitvoerende contact centers (verzenders van communicatie). Een adverteerder moet bij *outsourcing* de garantie hebben dat de wet door het contact center wordt nageleefd.

- IVR: maak aan het eind van het belscript een overgang naar de IVR;
- IVR: automatiseer de BMNR-upload / RVV-aanleveringprocessen;
- Handmatig: Geen IVR? IVR wordt ook gehost aangeboden in *pay per use* modellen;
- Handmatig: Let op accurate verslaglegging. Herzie indien noodzakelijk response codes;
- Handmatig: Begrijpen de teamleaders exact wat de bedoeling is en coachen zij op de toepassing op de vloer?

De service licentie voor databedrijven en call centers

Zowel databedrijven als uitvoerende contact centers kunnen de beschikking krijgen over een service licentie. De nieuwe situatie is vergelijkbaar met de manier waarop het infofilter nu ter beschikking wordt gesteld.

- Partijen die data leveren en/of bewerken kunnen altijd actueel zijn;
- Er kan in de organisatie centraal en automatisch worden ontdubbeld;
- Contact centers mogen een met BMNR ontdubbeld bestand eenmaal met vier weken verlengen, onbereikte data hoeft dus niet onevenredig vaak te worden afgeschreven.

En....

Zijn er verder nog vragen?



Voor meer informatie over kunt u contact met mij opnemen:

Patrick Jordens (DDMA, Bestuurslid Telecommerce)

T: 06-15058797