

Pilot veilig bellen

Wanneer is de pilot met veilig persoonlijk bellen een succes? Dit kan vanuit meerdere invalshoeken en perspectieven worden bekeken. Enkelen zijn hier kort uitgewerkt.

Perspectief klant

Voor de klant is de pilot een succes wanneer deze zich in een gesprek in één keer veilig kan identificeren en hij/zij geen veelvoud aan controlevragen hoeft te beantwoorden tegenover verschillende medewerkers. Als toelichting: in de huidige situatie controleert de medewerker van het KCC de identiteit, maar doet de backoffice medewerker waar de klant bij terecht komt dit vaak ook in meer of mindere mate nog eens. Een ander voordeel van meedoen aan de pilot kan zijn dat hij/zij niet hardop zijn persoonsgegevens hoeft te verkondigen om deze kenbaar te maken aan de agent aan de andere kant van de lijn. De gegevens van de klant worden daarnaast veilig overgedragen.

Doelgroep

Wel moeten we er rekening mee houden dat de klanten die gebruik zullen maken van de optie veilig bellen veel affiniteit hebben met privacy, wetgeving en techniek. Het is dus mogelijk dat ‘veilige bellers’ hierover vragen gaan stellen aan medewerkers. De pilot is in dezen een succes als onze medewerkers op hoofdlijnen kunnen uitleggen hoe e.e.a. in elkaar steekt en klanten met vragen kunnen verwijzen naar webpagina’s met meer gedetailleerde (technische) uitleg. Daarnaast is het noodzakelijk dat medewerkers kunnen uitleggen dat veilig bellen een eerste stap is in onze optimalisatie van processen. Onze medewerkers moeten eerlijk, met uitleg, kunnen antwoorden dat ze nog steeds de volledige persoonsgegevens van de klant zouden kunnen inzien, maar dat we door IRMA een eerste stap zetten in het beperken van de noodzakelijkheid hiervan.

Intern perspectief

De pilot is een succes als we hebben kunnen peilen hoe het publiek reageert op een initiatief dat als doel heeft de klant meer veiligheid en privacy te bieden. Het is hierin belangrijk dat we bij de ‘veilige bellers’ achterhalen wat hun beweegreden is om gebruik te maken van deze optie. Door deze vraag te laten stellen kunnen we meer leren over privacy vanuit het perspectief van de klant in plaats van onze eigen bedrijfsvoering.

De pilot is verder een succes als we gedurende het hele project in staat blijken alle betrokken partijen (intern) mee te laten doen en het belang laten inzien van initiatieven zoals deze. Het is belangrijk dat men beseft dat we uiteindelijk het doel hebben de dienstverlening naar klanten te optimaliseren en hierin samen moeten en kunnen optrekken.

Inclusie

Vanuit het perspectief van dienstverlening is het belangrijk dat we geen klanten dwingen gebruik te maken van IRMA, of onze dienstverlening aan hen die geen gebruik maken van IRMA zo beperken dat dit impliciet toch gebeurt. Het streven is het huidige niveau van dienstverlening gelijk te houden en deze door de inzet van het veilig bellen alleen maar verder te verhogen. Dienstverlening moet inclusief zijn en blijven.

Kwantiteit

De pilot is succesvol als we gedurende de looptijd van de pilot (3 maanden) 250 mensen hebben weten te stimuleren om veilig bellen te gebruiken en we deze telefoontjes goed kwijt kunnen in de organisatie.