

NH 13-11-10 pagina 3 pagina 24
Een keuze uit de 'lachwekkende ervaringen' met helpdesks die mensen zenden aan youp@nrc.nl, samengevat door **Steven de Jong**.

Chattende helpdeskassistent Tele2 krijgt ervan langs

Wie op de website van Tele2 het menu 'Klantenservice' aanklikt kan kiezen uit zes categorieën. Martinus Meiborg koos op 17 juli 2010 voor 'Internet & Bellen'. Het gesprek, via een chatvenster, liep volledig uit de hand. Naar youp@nrc.nl mailde hij het logbestand.

Het begon zo. Tele2: „Waarmee kan ik je van dienst zijn?” Meiborg: „Waar kan ik SIM-kaarten kopen in Amsterdam?” Tele2: „Ik heb je helaas niet begrepen.” Meiborg: „Waar kan ik prepaid SIM-kaarten voor mobieltjes kopen in Amsterdam?” Tele2: „Ik heb je helaas niet goed begrepen. Hè, lastig. Waarmee kan ik je helpen?” Na een preciezere formulering van Meiborg. „Ik heb je niet goed begrepen. Wil je daarom contact opnemen met de klantenservice?”

Meiborg was in de veronderstelling dat hij al met de klantenservice in gesprek was. Maar goed, hij wilde geholpen worden, desnoods door een andere klantenservice. Vóór Meiborg doorverbonden kon worden, moest de assistent nog even weten waar zijn vraag over gaat. Meiborg herhaalde de vraag. Tele2: „Ok dank je wel. Om welke productgroep gaat dit?” Meiborg: „Wat denkt u?” Tele2: „Ik snap je helaas niet. Om welke productgroep gaat dit? Mobiele Telefonie, Vaste Telefonie of Internet & Bellen?”

Hier verloor Meiborg zijn geduld. „Mobiele Telefonie, dombo”, tikte hij. „Dank je wel”, ging Tele2 onverstoort

baar verder. „Formuleer nu je vraag of opmerking.” En zo begon het weer van voren af aan. Nadat Meiborg op verzoek zijn adresgegevens gaf, vroeg Tele2 of hij Meiborg nog ergens mee van dienst kon zijn. „Nou”, schreef Meiborg. „Als u toevallig weet waar ik een prepaid SIM-kaart kan kopen in Amsterdam?” Het antwoord: „Pardon, ik kom er niet uit. Is er nog iets anders waarmee ik je van dienst kan zijn?” Meiborg: „Ik denk het

niet.” Tot slot een kleine enquête.

Tele2: „Wat is de vriendelijkheid van de virtuele assistent die je hebt gesproken?” Meiborg: „5.” Tele2: „Dank je voor het cijfer. Tot ziens!” Meiborg: „Mag ik nog wat zeggen?” Tele2: „Ik heb je niet goed begrepen. Tot ziens!” Meiborg: „Voor intelligentie een 1!” Tele2: „Sorry, het is me niet duidelijk. Hmmm. Tot ziens!” Meiborg: „Maar ehm, lief, dat wel.”

Mister en miss Helpdesk-verkiezing voor De Help

Youp van 't Hek organiseert een Miss en Mister Helpdeskverkiezing. Iedereen die werkt bij een helpdesk of callcenter kan zijn of haar portretfoto in werkomgeving insturen aan youp@nrc.nl. De foto moet uiterlijk woensdag 17 november aanstaande om 13.00 uur binnen zijn.

Een deskundige jury, verzekerd de cabaretier, zal uit de inzendingen de komende week de Mister en Miss Helpdesk van Nederland kiezen. Een keuze uit de foto's en de uitslag zullen worden gepubliceerd het blad *De Help* dat Van 't Hek samen met *NRC Handelsblad* uitgeeft. Dit blad over onder meer de absurde en vrolijke ervaringen van klanten van helpdesks en callcenters in Nederland verschijnt op 1 december.



Wie wordt Miss Helpdesk Nederland? Foto Bas Czerwinski

Ze hebben me buiten mijzelf gekregen, schrijft Meiborg aan Youp van 't Hek. Helaas is daarvoor niemand aansprakelijk, zo blijkt uit nader onderzoek van de redactie. Onder het chatvenster wordt de assistent als volgt geïntroduceerd: 'Hij is geen echt persoon maar kan je wel overal mee helpen.'

➤ Meer inzendingen uit youp@nrc.nl en reacties: www.nrc.nl/youp