

Autorisasjonsordning for Call Centerbransjen 2009

Svein Rasmussen, ProffCom AS
Dag Harald Johansen. UniCall AS

19.01. 2009

Agenda -Autorisasjonsordningen – Fase 1 - 2009

- Historikk – tidligere autoriseringsordninger
- Ny markedsføringslov – politisk holdning
- Hensikt med autorisering av bransjen
- Hvem ordningen gjelder for
- Sertifiseringskrav
- Gjennomføring- administrativt og praktisk
- Godkjennelse og kontrollorgan (TM-nemd)
- Kvalitetsstempel – bør være foretrukket TM leverandør
- Ansvar – sekretariat, nemd og styringsgruppe
- Kostnader ved sertifisering
- Fremdrift

Historikk

- Norsk Telemarketingforening etablert i 1987
- Konesjon fra datatilsynet for å arbeide med adressesemegling og TM
- Forbudsspøkelse fra myndighetene har kommet ca hvert 5 år
- NTMF slått i sammen med DM bransjen i 1995 og nytt felles navn "NORDMA".
- Nordma hadde første runde med TM autorisasjon i 1999.
- Siste offisielle autorisasjonskurs var 2005 – 2 dager
- Nordma sine bransjenormer for TM har hele tiden vært "kjøreregelen" til bransjen
- Planene er nå gjennomføre fase 1 av 3 faser for autorisasjon

Politisk holdning

- Kort tilbakeblikk om "nesten forbud"
- Fysisk person – kunne ha påvirket B2B markedet
- Nordma/HSH ønsket autorisasjon i MF loven nå
- Bransjen må stå samlet fremover.
- Det er et "vindu" på 4 – 5 år for revurdering

Hensikt med autorisering

- Øke kvaliteten i TM bransjen generelt
- Luke vekk de useriøse i bransjen
- Større krav stilles til de som er i bransjen
- Bransjen vil få større tillit hos politikerne og forbrukere
- Kvalitetsstempel som "kjøpere" bør etterspørre
- En rekke andre bransjer innfører også tilsvarende ordninger
- De som ikke tilfredsstiller kravene vil ikke bli godkjente eller autoriserte.

Hvem gjelder ordningen for

- Alle bedrifter som benytter telefonen i markeds og salgsarbeid mot privatmarkedet
- Både frittstående bedrifter og *NORDMA* eller *HSH* medlemmer
- Gjelder både outsourcing-bedrifter eller at det er en betydelig inhouse-avdeling i en større bedrift

Praktisk gjennomføring

- Bransjestyrt autorisasjonsordning
- Utvidelse med klagenemd og mer omfattende opplæringsopplegg
- Fortsatt arbeid for autorisasjonsordning hjemlet i lov eller forskrift

Bransjestyrt autorisasjonsordning

- Sekretariat lagt under Nordma eller HSH
 - Saksforberedelser til nemd
- Nemd
 - Ledes av jurist med dommererfaring
 - Medlemmer fra Nordma og HSH
 - Behandler søknader
- Styringsgruppe
 - Dagens arbeidsgruppe for Tm-nettverket. Utpekt Nordma/HSH
 - Jobber videreutvikling av autorisasjonsordningen

Krav til sertifiseringsbevis

- Merkantilt
- Følge Nordma og HSH sine bransjenormer
- System for opplæring og oppfølging av ansatte

Merkantile Krav

- Systemer og prosedyrer
- Lover og forskrifter
- Egenrapportering
- Basert på andre ordninger administrert av HSH
- Krav fastsatt av Tm-nettverket

Bransjenormer

- Egenerklæring
- Gjeldene lover og regler
- Bransjenormene ble oppdatert og satt i kraft 01.04 2008

System for opplæring og oppfølging

- Opplæring vår og høst
- Enkelt materiell for videre opplæring av nøkkelpersonell
- Standardisert opplæring som kan holdes for alle ansatte
- Enkel og grunnleggende opplæring i ordningen og gjeldene lovverk

Finansiering

- 1. Gangs autorisasjon: ca kroner 20.000
- Årlig gjennomgang: ca kroner 4.000
- Noe høyere priser for de som ikke er medlemmer i Nordma eller HSH

Videre arbeid

- Høyskole/Universitet
- E-learning
- Kompetansesenter for Call Center bransjen
- Jobbe for at oppdragsgivere kun benytter autoriserte bedrifter
- Vi har fått 5 år som en siste sjanse.
- Vi må aldri glemme hvor nærme vi var et "totalforbud" for noen måneder siden.

Oppsummering

- Enkel oppstart.
- Videre arbeid med kompetansesenter
- Fortsette påvirkningen av politikere og embetsverk
- Fortsatt jobbe for det endelige målet:
 - Offentlig autorisasjonsordning