

---

# De NEN norm 8878 Telefonische Bereikbaarheid op hoofdlijnen

## De centrale

Centrale	NEN Norm 8878
Technische bereikbaarheid	Minimaal 99%
Snelheid van aannemen	85% ≤ 15 sec
Meldteksten correct <sup>1)</sup>	95%
Wachtstandgebruik	Max 10%
Duur wachttijd in wachtstand	90% ≤ 30 sec

<sup>1)</sup> Minimaal deze onderdelen in deze volgorde: Goede(dagdeel) - bedrijfsnaam

## Doorverbindingen

Doorverbindingen	NEN Norm 8878
Slagingspercentage <sup>2)</sup>	90%
Doorverbindsnelheid	90% ≤ 30 sec
Meldteksten correct <sup>3)</sup>	80%
Terugval verkeer naar centrale	Maximaal 5%

<sup>2)</sup> Percentage geslaagde benaderingen altijd in combinatie met terugbelgedrag. Dit percentage dient dus te worden gecorrigeerd met het aantal keren dat een aangeboden terugbelafpraak niet werd nagekomen.

<sup>3)</sup> Minimaal deze onderdelen in deze volgorde: Goede(dagdeel) afdelingsnaam

## Doorkiesnummers

Doorkiesnummers	NEN Norm 8878
Technische bereikbaarheid	99%
Slagingspercentage <sup>4)</sup>	90%
Snelheid van aannemen	85% ≤ 15 sec
Meldteksten correct <sup>5)</sup>	80%
Terugvalverkeer naar centrale	Maximaal 5%
Voice mail met alternatief	99%

<sup>4)</sup> Percentage geslaagde benaderingen altijd in combinatie met terugbelgedrag. Dit percentage dient dus te worden gecorrigeerd met het aantal keren dat een aangeboden terugbelafpraak niet werd nagekomen.

<sup>5)</sup> Minimaal deze onderdelen in deze volgorde: Goede(dagdeel) - bedrijfsnaam - persoonsnaam

## Terugbelgedrag

Terugbelgedrag	NEN Norm 8878
Teruggebeld	90% ≤ 24 uur

## Definitie slagingspercentage

Indien niet de juiste persoon is bereikt, dan wordt de actie bij de beller weggenomen doordat:

1. diegene die beantwoordt, verder helpt
2. een andere collega helpt verder
3. degene die beantwoordt of de collega laat een terugbelverzoek achter en er wordt daadwerkelijk binnen 24 uur teruggebeld

Zie voor verdere definities en toelichting de officiële NEN publicatie.