

Proces-verbetering in Klachtenbehandeling bij Proximus



PVKO 07/06/16
Kris Adriaenssens



HOUSTON CONTROL

Apollo 13

EBU Complaints



"Quote"

Wat gebeurt er tijdens de
Apollo 13 Missie

Wat betekent dit voor ons

Dit moet je
onthouden





"Houston, we have a problem"

Jim Lovell vertelt aan Mission Control dat er een probleem is. Aan boord van het ruimtetuig heeft er zich een explosie voorgedaan.

Onze klant kan elk kanaal gebruiken dat hij ter beschikking heeft om ons te contacteren. Elk gemeld probleem krijgt meteen al onze aandacht.

CSO is de vaste contactpersoon





"Let's work the problem, people.
Let's not make things worse by guessing."

Tijdens een discussie met verschillende experts roept Gene Kranz op om niet te speculeren maar om te focussen op het echte probleem.

We contacteren onmiddellijk de klant. Alleen op die manier kunnen we het probleem volledig begrijpen en in zijn juiste context plaatsen.

Onmiddellijk contact opnemen met de klant





"We've never lost an American in space, we're sure as hell not gonna lose one on my watch! Failure is not an option."

Gene Kranz spoort zijn team aan om een oplossing te vinden voor het laatste stukje terug naar aarde.

We geven niet op en gaan door tot we een oplossing gevonden hebben. Enkel zo verdienen we het vertrouwen van onze klant.

CSO is verantwoordelijk tot het einde





"We've got to find a way to make this fit into this using nothing but that."

Het CO₂ niveau in het ruimtetuig is te hoog. Een nieuwe vierkante filter moet geïnstalleerd worden in het rond gat. De experts bij Mission Control zoeken uit hoe dit moet door enkel materiaal te gebruiken dat reeds aanwezig is.

Een oplossing zoeken voor een probleem is typisch arbeidsintensief met veel vallen en opstaan. We maximaliseren onze efficiëntie door oplossingen te delen.

We zoeken desnoods een voorlopige oplossing





"Houston, we sure could use the reentry procedure up here.
- Jim we are going to get that Power Procedure to you, fast.
Ken is working on it"

De bemanningsleden maken zich zorgen over de juiste procedure voor de terug vlucht. Pas met een gedetailleerd antwoord, met belofte zijn ze gerustgesteld.

We gaan onze klanten beloftes maken en die ook altijd nakomen. Als de klant ondervindt dat wij steeds ons woord houden zal zijn vertrouwen groeien.

We maken beloftes en komen die na.





"Don't worry I'll talk you through it."

Ken Mattingly helpt Jack Swigert vanuit Mission Control om een procedure juist uit te voeren.

De CSO is de SPOC voor onze klant. Dit wil echter niet zeggen dat hij alles zelf moet doen. Soms is het beter dat experts met elkaar praten aan beide zijden.

Experten praten met elkaar





SUCCESSFUL FAILURE



Thank you



More info?

kris.adriaenssens@proximus.com