

Een KCC... wat moet je ermee?

Workshop KOVON thema congres

4 oktober 2011

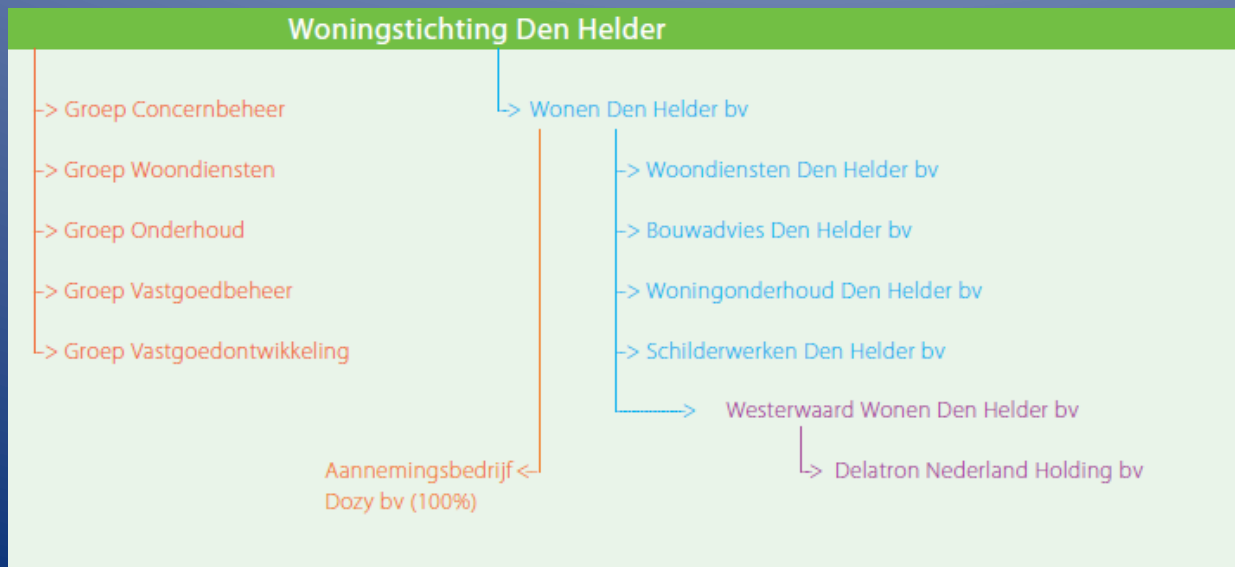


Inhoud 1^e deel

- Introductie – achtergrond
- Een KCC – wat moet je ermee?
- Is een schakel erbij in de keten werkelijk klantvriendelijker?
- Inrichting en beheer van een KCC
- Samenvattend...

Introductie

- Woningstichting Den Helder – 10.000 VHE's
- Groep Onderhoud – 65 medewerkers
- Service-, mutatie-, abonnee-, planmatig onderhoud in eigen beheer



Een KCC – wat moet je ermee?

Waarom kiest een bedrijf voor een KCC:

- Verandering van de bedrijfsstructuur
- Klantvriendelijkheid
- Wijziging in de bedrijfsprocessen
- Van taakgericht naar procesgericht werken
- Vraaggericht in plaats van aanbodgericht
- Algehele verbetering van de dienstverlening

Een schakel erbij kost tijd, geld en organisatie...

Is een KCC klantvriendelijker?



Copyright 2007 by Randy Glasbergen.
www.glasbergen.com



"The bad news is, our customers hate us. The good news is, we have a lot fewer customers than we used to!"

FOKKE & SUKKE
HEBEN RUIZIE MET DE HELPDESK

JULLIE ZIJN
ALLEMAAL
E-IKELS!



©2007 By CallCenterComics.com

Strom

I'M SORRY YOU WERE TRANSFERRED 12 TIMES BEFORE REACHING US. THE PERSON WHO CAN HANDLE YOUR EMERGENCY DOES WORK IN THIS DEPARTMENT. SHE WILL BE RIGHT WITH YOU...AS SOON AS SHE IS BACK FROM VACATION.



"Ok, how about this motto: 'If you are unhappy for any reason, we will feel really bad'."

....AND IF YOU FOLLOW MY INSTRUCTIONS, THE ISSUE WILL BE CORRECTED.



Strom

DO YOU REALIZE THAT EVERYTHING YOU SAID ON THE CALL WAS INACCURATE, IRRELEVANT OR MISLEADING?



© 2010 By CallCenterComics.com

Callcentercomics.com

I LIKED IT BETTER WHEN CONSUMERS WERE LESS INFORMED.



KOUON.

kwaliteit ontwikkeling verbetering
onderhoudsbedrijven nederland

DE HELP

VAN DE MAKERS VAN nrc handelsblad

YOUUP:
WE ZIJN BEGONNEN!!!
alles over de helpdesk
BEKEND NEDERLAND IN DE WACHT
SABOTAGETIPS

DECEMBER 2010 PRIJS € 4,95

Inrichting en beheer van een KCC

Inrichting

- Taken en bevoegdheden geborgd
- Fysieke inrichting
- Opgeleide en geschikte personen
- Actuele bedrijfsprocessen
- Up-to-date kennisbank
- Prestatie afspraken met de andere afdelingen

Beheer

- Rapportages – kennis is macht
- PDCA
- Blijf investeren in medewerkers
- Houd de functie van het KCC duidelijk
- Gebruik leermomenten: kwaliteitsverbetering is een continu proces!

Samenvattend...

- Goede techniek en personeel
- Communicatie is een vak apart
- Kastje-muur-politiek
- PDCA... toch?

De praktijk blijft mensenwerk


- Professioneel inrichten is noodzakelijk: BMC Interlink

A person is walking on a vast, golden sand dune under a clear blue sky. The person is small in the distance, leaving a trail of footprints behind them. The dunes are smooth and undulating, with soft shadows cast across them. The overall scene is serene and expansive.

Een vlot lopend KCC is een zegen...
maar ook een uitdaging!

- Ervaringen en knelpunten
- Oorzaken
- Oplossingsrichting
- Aandachtspunten

Ervaringen en knelpunten



Collega's (van
andere afdelingen)
helpen



Verantwoordelijk
voelen/ zijn

Ervaringen en knelpunten



Ervaringen en knelpunten

**Workarounds:
makkelijker dan
aanspreken**

Ervaringen en knelpunten

A woman with long blonde hair is shown from the chest up, wearing a black top. She has a frustrated or angry expression on her face, with furrowed brows and a slightly open mouth. She is holding a blue starburst graphic in front of her chest with her right hand. The starburst contains the text 'Klantvriendelijkheid...'.

Klantvriendelijkheid...

Ervaringen en knelpunten

...klantgerichtheid

Oorzaken

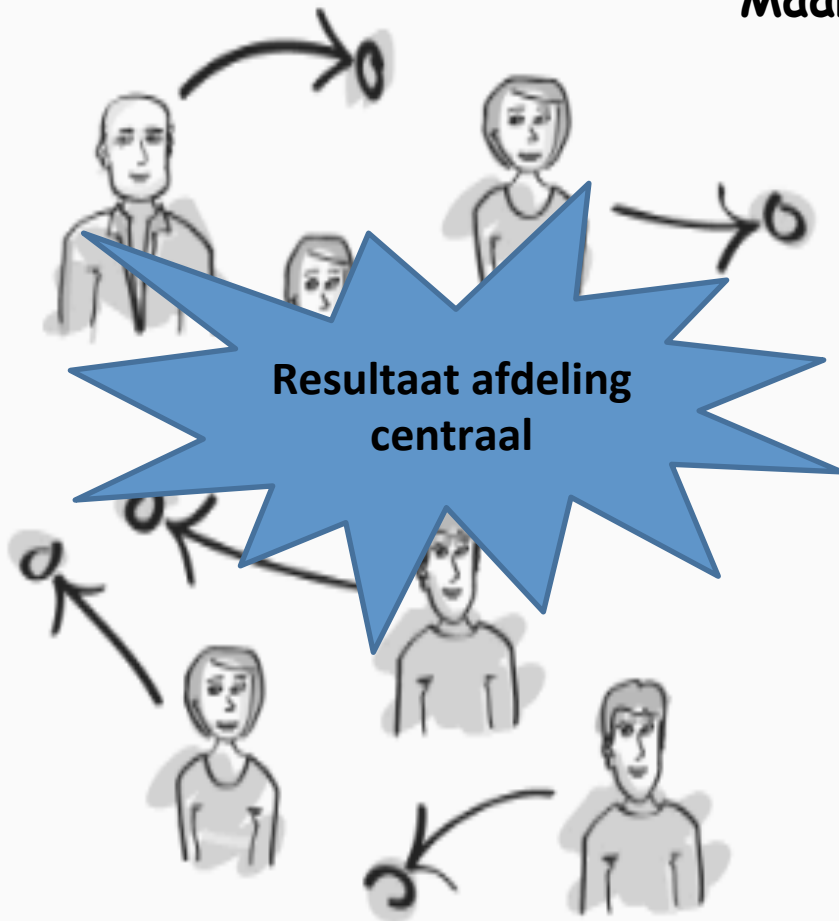


**Structuurdenken
en -inrichting**



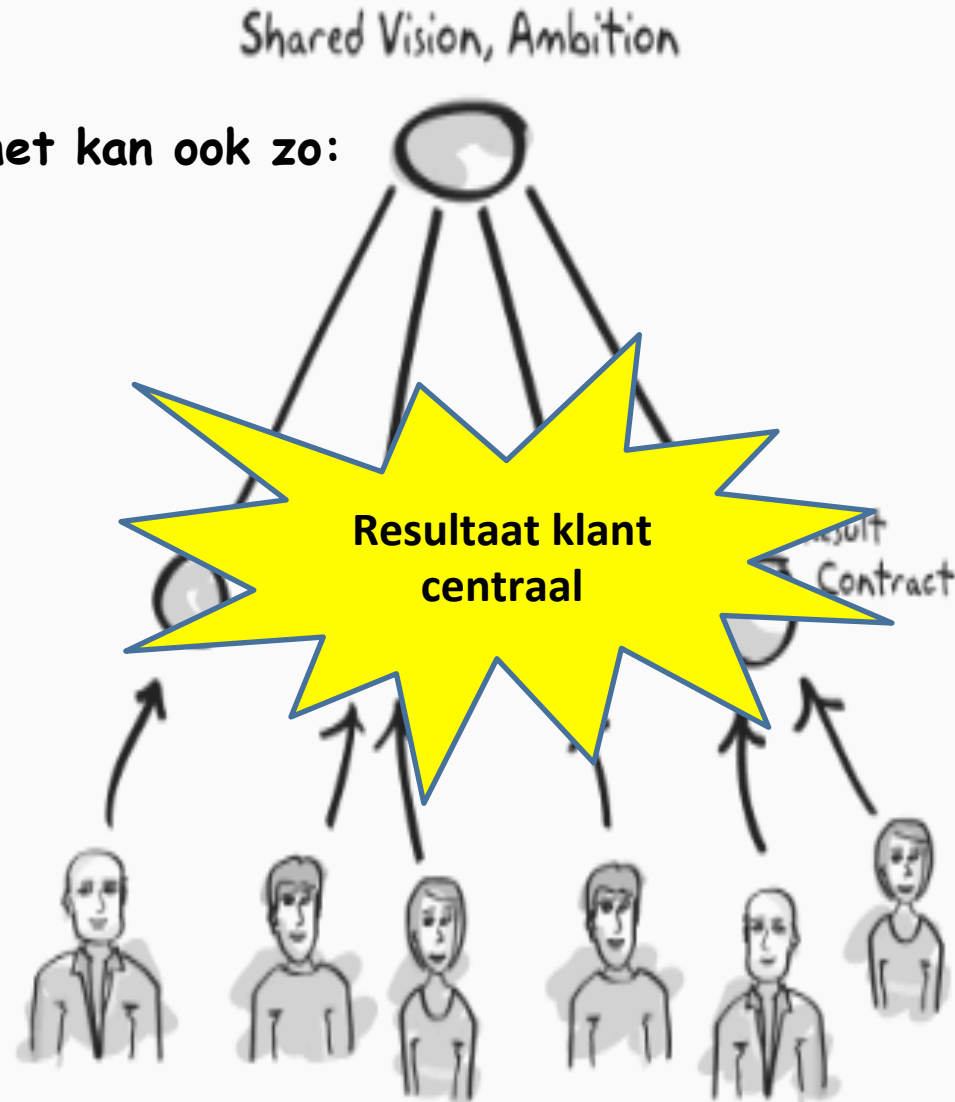
**Procesdenken en -
inrichting**

Zo is het vaak...



Working without uniform direction
(individual goals)

Maar het kan ook zo:



Working in same direction
(clear, shared goals)

Zo is het vaak...

Hiërarchie en
structuur zijn
dominant





Werken binnen afdelingen en voor afdelingen

Verticale afstemming en escalatie

...zo is het ook vaak...

...maar het kan ook zo:

Werken in
multidisciplinaire
teams

Horizontale
afstemming en
escalatie



**Afspraken maken
over...**

...en zo:



...TIJD...



CHAOS - WERK

...EN KWALITEIT!!

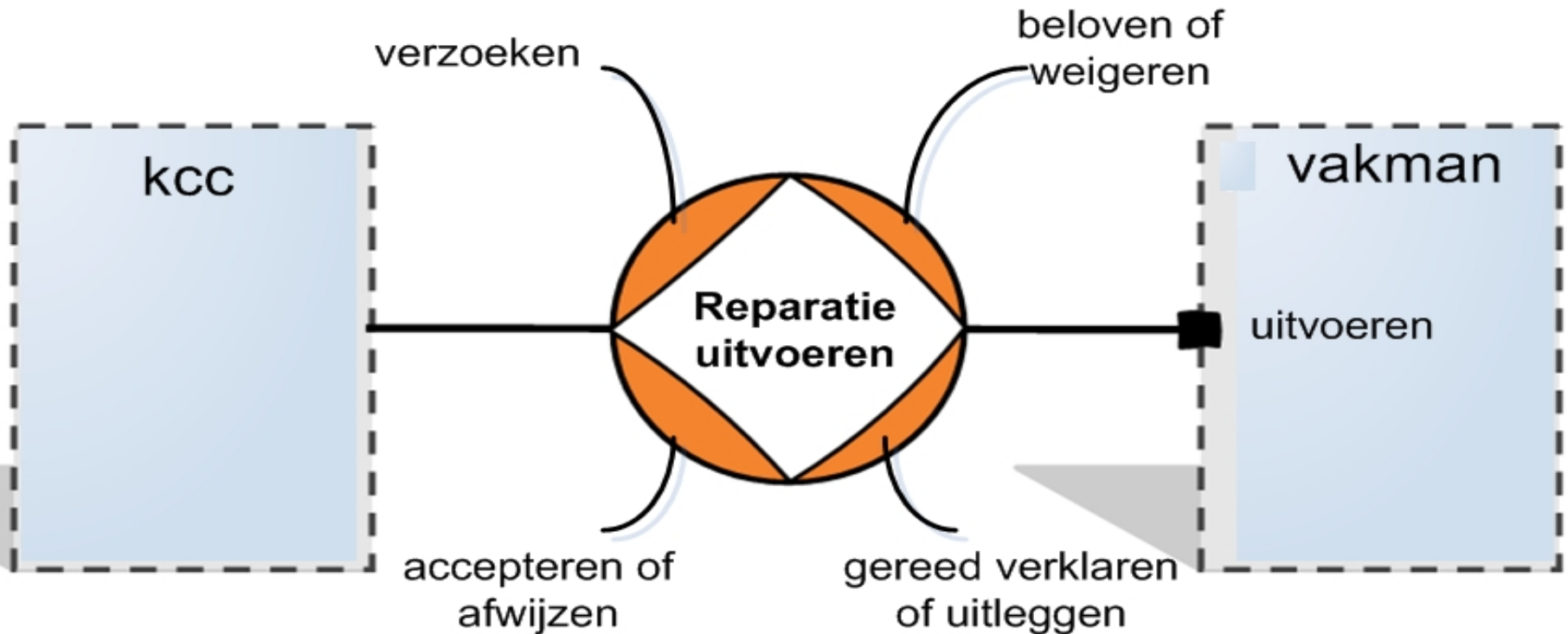
Oplossingsrichtingen

- Zorg voor het ‘verbindende element’ ; het klantgerichte proces, visueel maken, eenduidig vastleggen en overeenkomen (structuur)
- Afspraken maken over prestaties en afstemmingsmomenten m.b.t. tijd en kwaliteit vastleggen (communicatie)
- Verandering houding en gedrag bewerkstelligen gericht op prestaties en klantgerichtheid, maar ook elkaar helpen en aanspreken (cultuur en opleiding)

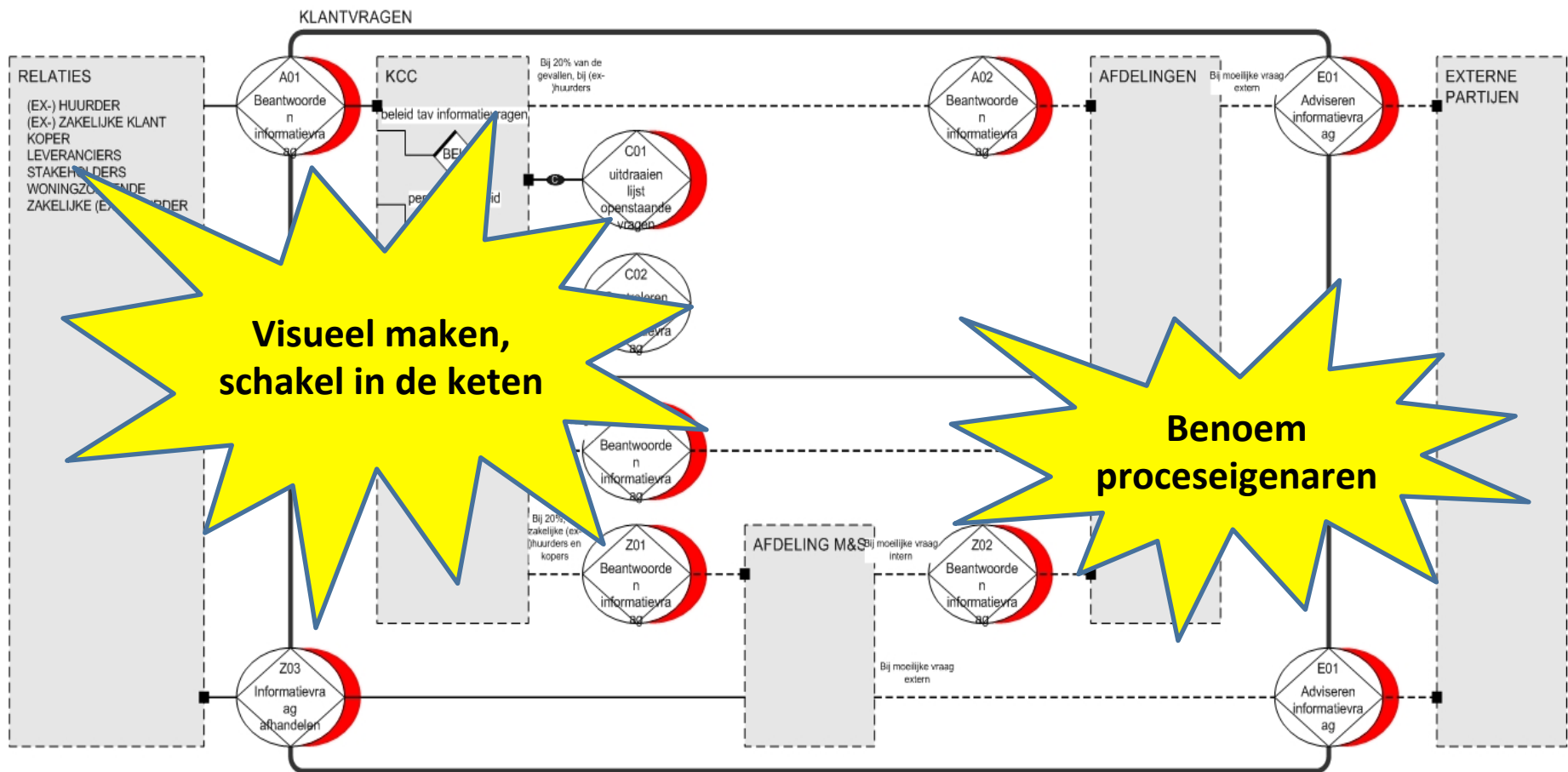
Hoe doe je dat dan?

structuur en communicatie

Afspraken overeenkomen, vastleggen en sturen



Oplossingsrichting: structuur en communicatie





**Doorbreek die
(afdelings)muren en
ga voor
KLANTGERICHTHEID &
KWALITEIT!!**



Voor meer informatie:

Miriam Albers Spierings
Hoofd Onderhouds Service Center

Phidias Jansen
Adviseur Bedrijfsvoering

Samenwerking:
Woningstichting Den Helder
&
BMC | Interlink