





# How are you? 😊

37° C



HF 70



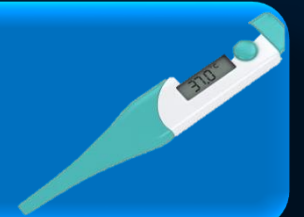
RR 120/80 mm Hg



# How are you? 😊



39,4° C



HF 180



RR 220/160 mm Hg



# If you're not dead, you are 3 numbers?

Hypothermie

37° C

Hyperthermie

Bradycardie

HF 70

Tachycardie

Hypotensie

RR 120/80 mm Hg

Hypertensie



# PASSIE & STRIJD



0800 32 843











Ik ben ... en woon in .. samen met ...

Ik typeer mezelf als ... (e.g. een inspirerende leider)

Ik werk als ... bij ... omdat ...

Mijn ambitie is om binnen ... jaar ...

Buiten mijn werk hou ik me bezig met ... omdat ik ...

Mijn held(in) is ... omdat ...

Ik zou heel graag eens ...

Ik heb me ingeschreven voor de Expert Class omdat ... en ik verwacht ervan dat ...



24+	Lilette	Bossaerts
Belfius	Donatienne	Olmechette
bpost	Frank	Boeckmans
Callexcell	David	Derouck
Callexcell	Tom	Fourneau
IKEA	Michael	Deschuytter
IKEA	Jeroen	Lauwers
Sanoma	Tahnee	Herbosch
THoCC	Anne	Verschueren
Touring	Stef	Dolhen

Expert Class

**Contact Center**

**Leadership**



Measures 2005-2017	Score
Csat ( evaluation program )	9,1/10
Csat ( evaluation teachers )	4,4/5
NPS (between -100 & +100)	86
Likes	93%
Confirmation added value	90%
Final project* implemented	70%

\* = positive business case

**THoCC**  
the house of contact centers

URL LOGIN ▼	Login Sharepoint + CCMA ▼	wachtwoord ▼	URL ASSESSMENT ▼	URL SHAREPOINT ▼
<a href="http://thocc.betatest.be/login/">http://thocc.betatest.be/login/</a>	tahnee.herbosch@hotmail.com	ECCCL14	<a href="http://thocc.betatest.be/Assessment%20v2/">http://thocc.betatest.be/Assessment%20v2/</a>	<a href="http://thocc.betatest.be/ecccl14/">http://thocc.betatest.be/ecccl14/</a>
<a href="http://thocc.betatest.be/login/">http://thocc.betatest.be/login/</a>	Lillette.bossaerts@24plus.be	ECCCL14	<a href="http://thocc.betatest.be/Assessment%20v2/">http://thocc.betatest.be/Assessment%20v2/</a>	<a href="http://thocc.betatest.be/ecccl14/">http://thocc.betatest.be/ecccl14/</a>
<a href="http://thocc.betatest.be/login/">http://thocc.betatest.be/login/</a>	donatienne.olmechette@belfius.be	ECCCL14	<a href="http://thocc.betatest.be/Assessment%20v2/">http://thocc.betatest.be/Assessment%20v2/</a>	<a href="http://thocc.betatest.be/ecccl14/">http://thocc.betatest.be/ecccl14/</a>
<a href="http://thocc.betatest.be/login/">http://thocc.betatest.be/login/</a>	frank.boeckmans@bpost.be	ECCCL14	<a href="http://thocc.betatest.be/Assessment%20v2/">http://thocc.betatest.be/Assessment%20v2/</a>	<a href="http://thocc.betatest.be/ecccl14/">http://thocc.betatest.be/ecccl14/</a>
<a href="http://thocc.betatest.be/login/">http://thocc.betatest.be/login/</a>	dderouck@callexcell.be	ECCCL14	<a href="http://thocc.betatest.be/Assessment%20v2/">http://thocc.betatest.be/Assessment%20v2/</a>	<a href="http://thocc.betatest.be/ecccl14/">http://thocc.betatest.be/ecccl14/</a>
<a href="http://thocc.betatest.be/login/">http://thocc.betatest.be/login/</a>	tfourneau@callexcell.be	ECCCL14	<a href="http://thocc.betatest.be/Assessment%20v2/">http://thocc.betatest.be/Assessment%20v2/</a>	<a href="http://thocc.betatest.be/ecccl14/">http://thocc.betatest.be/ecccl14/</a>
<a href="http://thocc.betatest.be/login/">http://thocc.betatest.be/login/</a>	Stef.dolhen@touring.be	ECCCL14	<a href="http://thocc.betatest.be/Assessment%20v2/">http://thocc.betatest.be/Assessment%20v2/</a>	<a href="http://thocc.betatest.be/ecccl14/">http://thocc.betatest.be/ecccl14/</a>
<a href="http://thocc.betatest.be/login/">http://thocc.betatest.be/login/</a>	michael.deschuytter@ikea.com	ECCCL14	<a href="http://thocc.betatest.be/Assessment%20v2/">http://thocc.betatest.be/Assessment%20v2/</a>	<a href="http://thocc.betatest.be/ecccl14/">http://thocc.betatest.be/ecccl14/</a>
<a href="http://thocc.betatest.be/login/">http://thocc.betatest.be/login/</a>	jeroen.lauwers@ikea.com	ECCCL14	<a href="http://thocc.betatest.be/Assessment%20v2/">http://thocc.betatest.be/Assessment%20v2/</a>	<a href="http://thocc.betatest.be/ecccl14/">http://thocc.betatest.be/ecccl14/</a>
<a href="http://thocc.betatest.be/login/">http://thocc.betatest.be/login/</a>	<a href="mailto:anne@thocc.com">anne@thocc.com</a>	ECCCL14	<a href="http://thocc.betatest.be/Assessment%20v2/">http://thocc.betatest.be/Assessment%20v2/</a>	<a href="http://thocc.betatest.be/ecccl14/">http://thocc.betatest.be/ecccl14/</a>



Check in Orshof			08:30	9:00
ECCCM & Level 4: Roots, mission and curriculum	David Gybels	Friday, 23 February 2018	09:00	9:45
Who is Who?			09:45	10:30
Art is Passion, Customer Satisfaction is Art.	Ad Nederlof		11:00	13:00
Contact Center Leadership	Jan Smets		14:00	17:00
Contact Center Operating Model & Maturity Assessment	Inge Vissers	Saturday, 24 February 2018	17:30	19:00
Diner			20:00	22:30
Workshop Leadership --> Structogram	Johan Cusseneers		09:00	12:00
Briefing Final Project	Inge Vissers & Jan Smets		13:30	15:00

## Check in Orshof

**ECCCM & Level 4: Roots, mission and curriculum**

**Who is Who?**

David Gybels

**Art is Passion, Customer Satisfaction is Art.**

Ad Nederlof

**Contact Center Leadership**

Jan Smets

**Contact Center Operating Model & Maturity Assessment**

Inge Vissers

**Diner**

**Workshop Leadership --> Structogram**

Johan Cusseneers

**Briefing Final Project**

Inge Vissers & Jan Smets



INVESTEER IN  
**PAUZE**  
WANT PAUZE  
**WERKT**



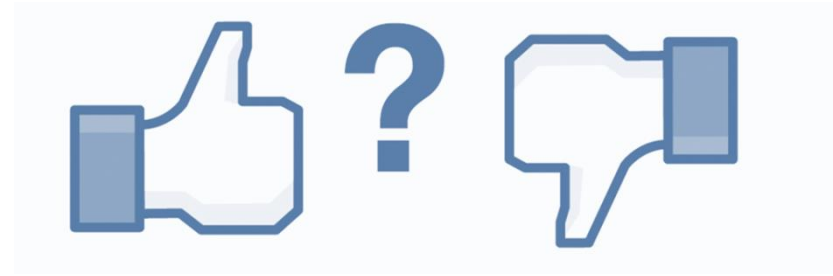






**Wat drijft u?**

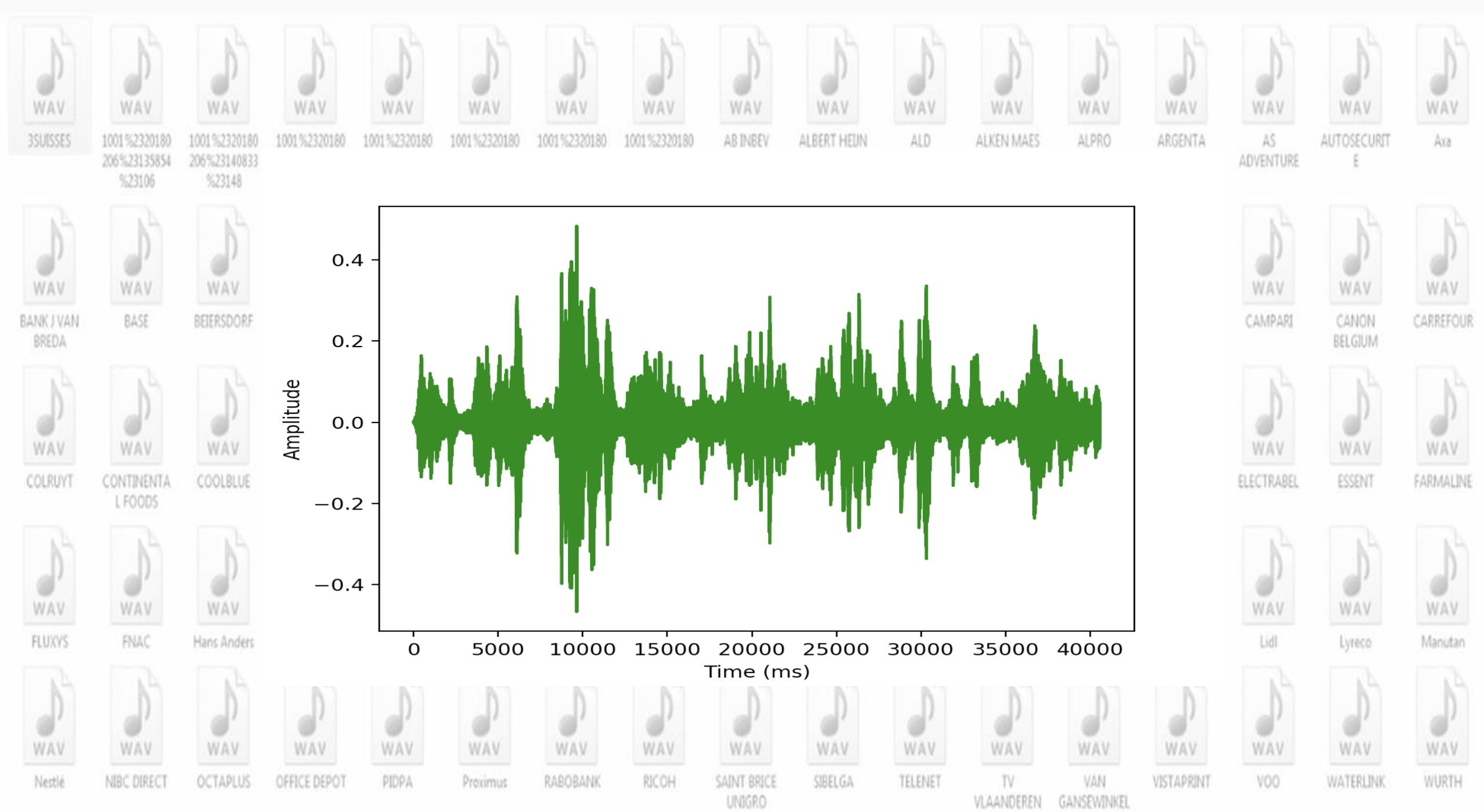
- **Market leadership**
- **State of the Art CRM**
- **Social Media Hero**
- **NPS 90%**
- **Absenteeism 0,01%**
- **No bad debt**
- **18% EBIT**
- **..**





**MOVE**  
TEGEN  
**PESTEN**













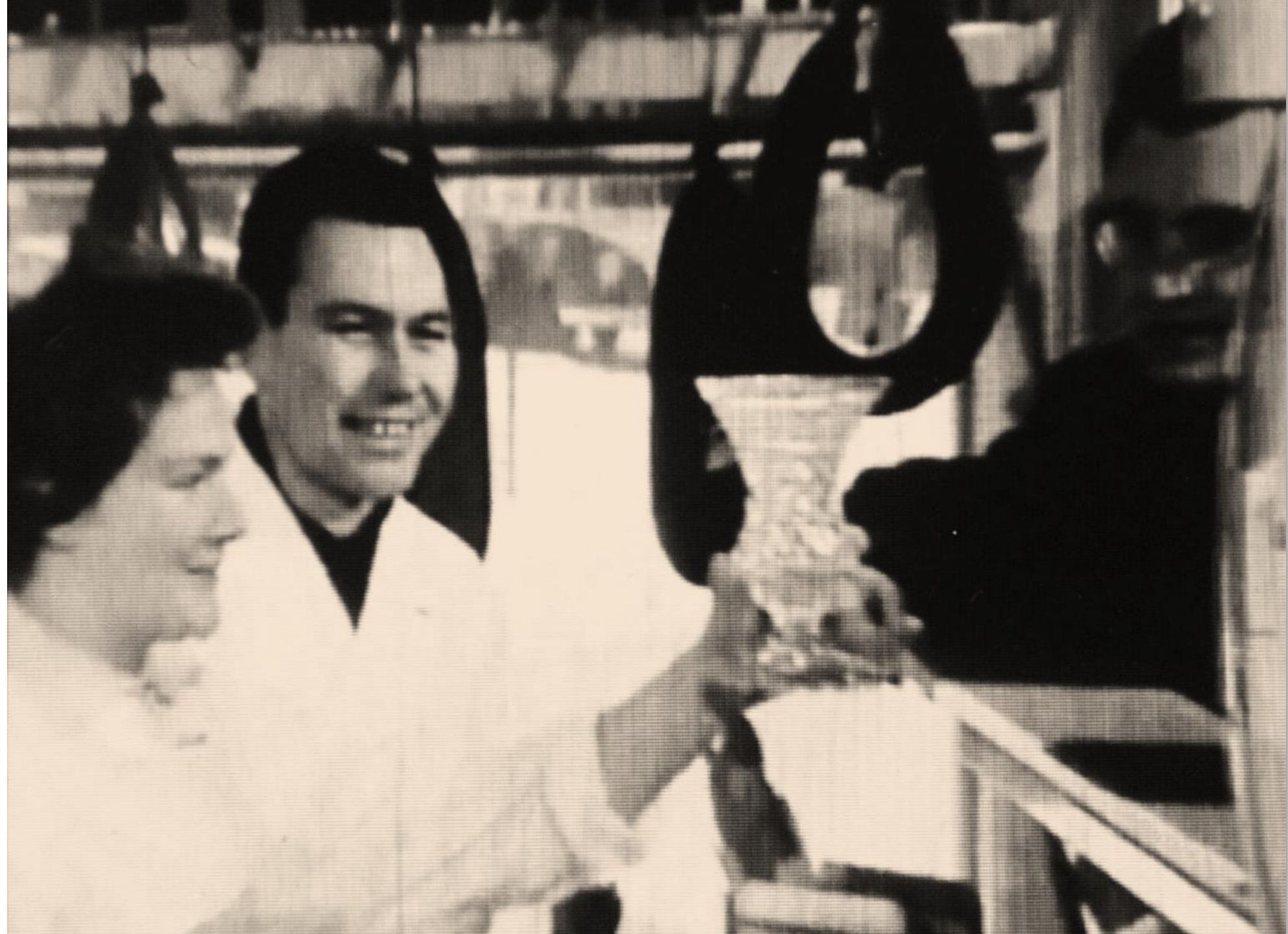
**Ida Tisteman**







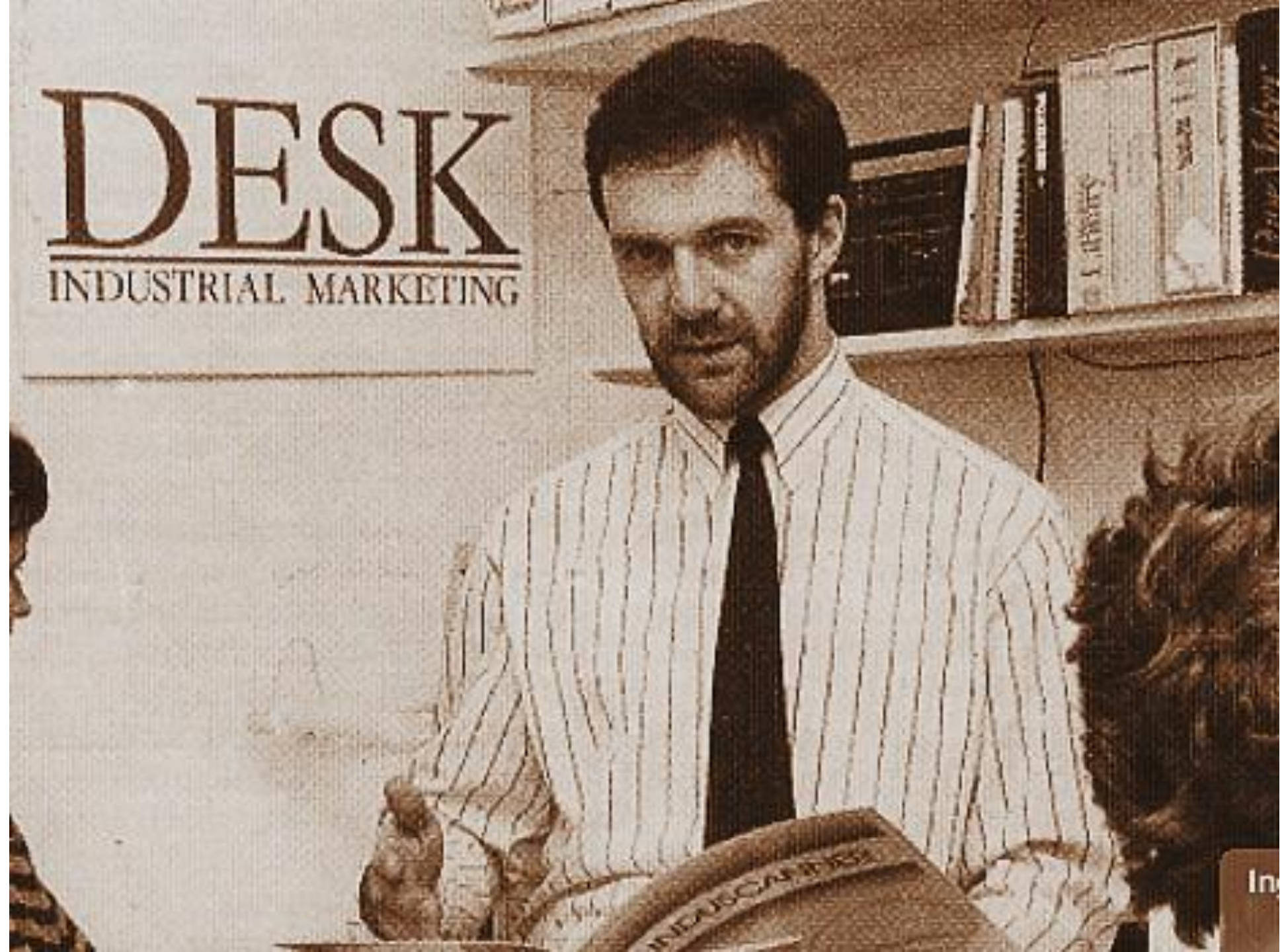






# DESK

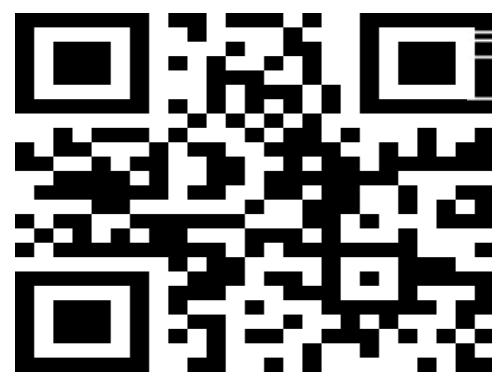
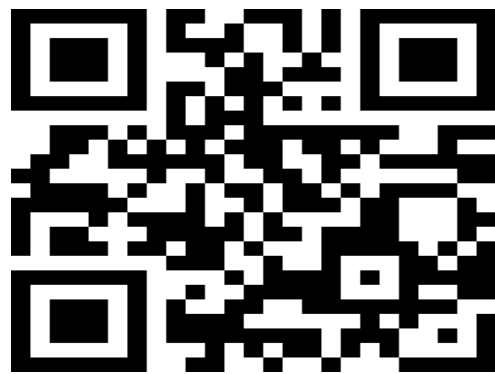
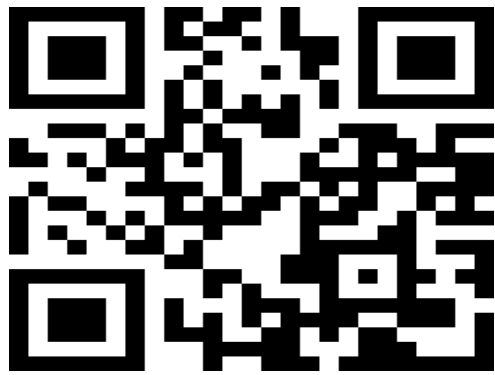
INDUSTRIAL MARKETING



In







Planning



Applicaties









venad de re albane alce mapale





## Het is een strategische keuze om te kijken naar klantencontact als een opportuniteit voor waardecreatie



Christophe Degrez, CEO Eneco Belgium



Christophe Degrez  
CEO Eneco Belgium

Begin 2005 werd ik bij Nuon verantwoordelijk voor de klantendienst. Rond die tijd werd eerst de B2B-markt en daarna de particuliere markt voor elektriciteit in Vlaanderen vrijgemaakt en Nuon presenteerde zich als challenger. Een paar sterke campagnes zorgden ervoor dat de Nuon-trein enorme vaart kreeg, er kwamen tot 30.000 klanten per maand bij. Die klanten moesten ook goed bediend worden. En Nuon moest bereikbaar zijn voor klantvragen. Dat laatste bleek veel lastiger dan snel klanten werven. Vragen en klachten bleven veel te lang onbeantwoord en de kwaliteit van de antwoorden was ondermaats. Om orde op zaken te stellen, was externe hulp nodig.

Een van mijn collega's had een verleden bij Marten & Gybels. Zij wist me te vertellen dat het stroomlijnen van onze klantendienst een kolgje naar de hand van David Gybels was. Met zijn kennis en ervaring kregen we het contactcenter van Nuon inderdaad weer op de rails. Maar misschien waren zijn passie en zijn drive daarbij nog belangrijker dan zijn expertise. Ik voelde dat David oprecht bekommerd was om de kwaliteit van onze klantendienst. Daar is de basis voor onze vertrouwensrelatie gelegd.



David Gybels  
Managing Partner van THoCC

Na Nuon zijn Christophe en ik contact blijven houden. We werden als het ware sparringspartners, fungerende als elkaars klankbord. Onze zakelijke relatie is blijven groeien, ook al omdat we allebei fanatiek focussen op klantentevredenheid. Ik heb Christophe leren kennen als een gedreven ambassadeur van het win-win-winmodel dat winst creëert voor alle betrokken partijen. We zijn opnieuw intensief gaan samenwerken toen hij in 2010 als CEO van Eneco aan de slag ging.

De resultaten die hij en zijn medewerkers intussen kunnen voorleggen, zijn exemplarisch voor een organisatie die de klant op de best mogelijke manier wil bedienen en daarbij een hyperperformante customer service-dienst opent. Uit zijn verhaal blijkt dat een succesvolle klantrelatie op een aantal noodzakelijke voorwaarden gebaseerd is. We zetten ze graag hieronder voor u op een rij, in willekeurige volgorde. De bijbehorende uitleg is helemaal van Christophe.

CERTIFICATE



Residential Outbound Sales

A Level 4 Contact Center Certificate is distributed by The House of Contact Centers to contact centers that obtained a maturity assessment score of at least 3,5 out of 5. The assessment consists of 50 processes that are crucial to realize a value strategy with a contact center.



Certificate distributed  
On July 29<sup>th</sup> 2012

CERTIFICATE



Customer Care Contact Center

A Level 4 Contact Center Certificate is distributed by The House of Contact Centers to contact centers that obtained a maturity assessment score of at least 3,5 out of 5. The assessment consists of 50 processes that are crucial to realize a value strategy with a contact center.



Certificate distributed  
On October 20<sup>th</sup> 2016

CERTIFICATE



Not Another Contact Center

A Level 4 Contact Center Certificate is distributed by The House of Contact Centers to contact centers that obtained a maturity assessment score of at least 3,5 out of 5. The assessment consists of 50 processes that are crucial to realize a value strategy with a contact center.



Certificate distributed  
On June 27<sup>th</sup> 2017

CERTIFICATE



Mazda UK Contact Center

A Level 4 Contact Center Certificate is distributed by The House of Contact Centers to contact centers that obtained a maturity assessment score of at least 3,5 out of 5. The assessment consists of 50 processes that are crucial to realize a value strategy with a contact center.



Certificate distributed  
On June 27<sup>th</sup> 2017



## Assessment

## Development

**Boardroom  
GO &  
Alignment**  
Buy In

Make executive committees translating vision, mission & strategy in smart objectives from corporate level to contact center level.

**Internal  
Communication**  
Trust

Inform any one who can help in the data collection about the purpose of the assessment.

**Desk &  
Marketing  
Research**  
Realism

Examine your business in action, making use of questioning and observation. Listen to key persons & customers involved.

**Maturity  
Assessment**  
Horizon

After identifying the critical issues and areas limiting business performance, you validate findings with the stakeholders. All 56 processes from the Contact Center Operating Model are evaluated: 'As is' versus 'To Be'.

**Report +  
High Level  
Strategic Plan**  
Delta

Output of the assessment is a (consolidated) report, containing a radar chart, detailed description of all 56 processes and a high level strategic plan.

**Business  
Case**  
Value

Drafting and calculation of the contact center business case.

**Action Plan**  
Result

Production of a detailed roadmap, cockpit / balanced scorecard for future follow up by the stakeholders.

**Implement**  
Success



Implementation of the roadmap through R&D, effective leadership & training.

**Achieve Continuous Improvement**

**LEADERSHIP**



**Understanding Contact Center Maturity**

What Level 4 makes happen through remote customer interaction, more than only happy employees is:



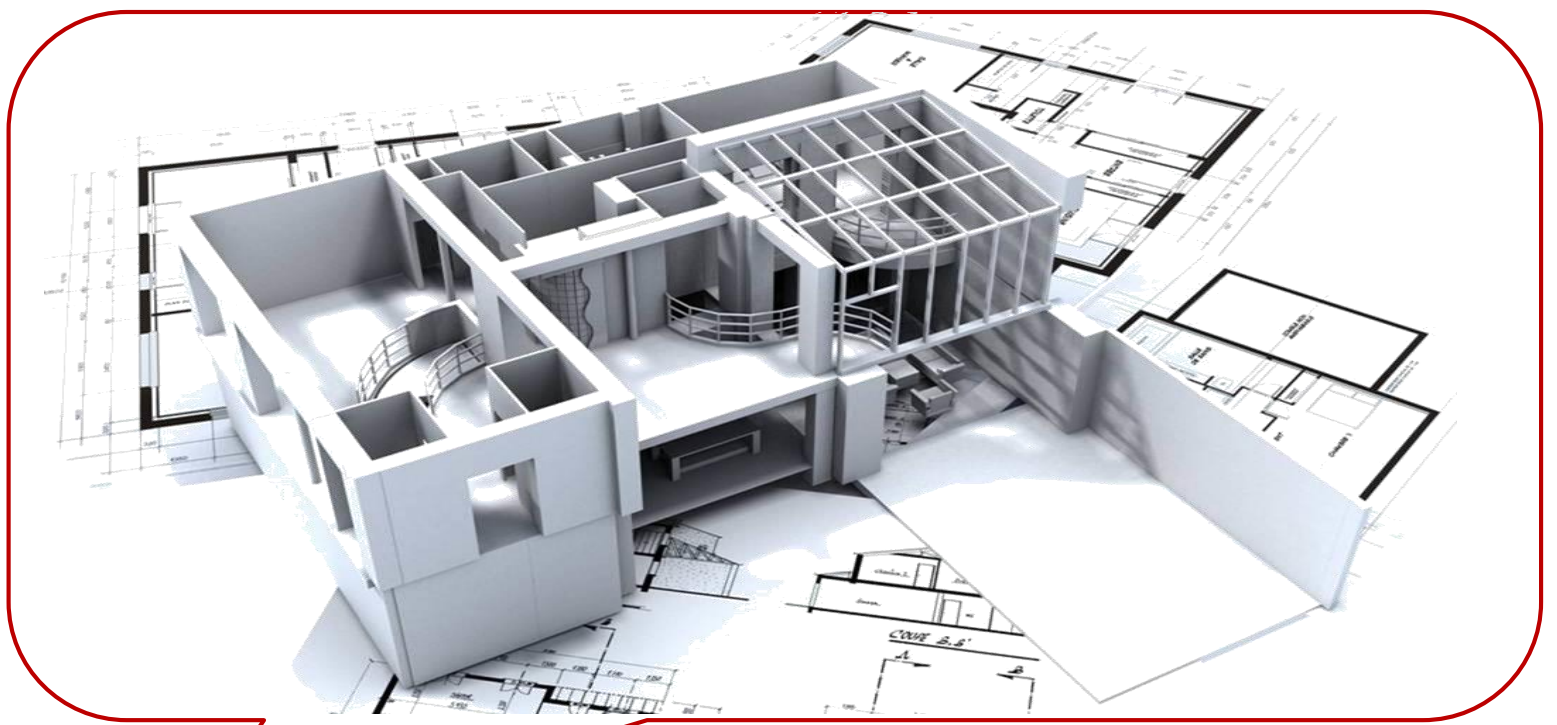
Effectively **connect** senior leaders and all other people in the organisation

Focus on **priorities**

Create maximum **rci value** (cost-efficiency, optimal care and good earnings)









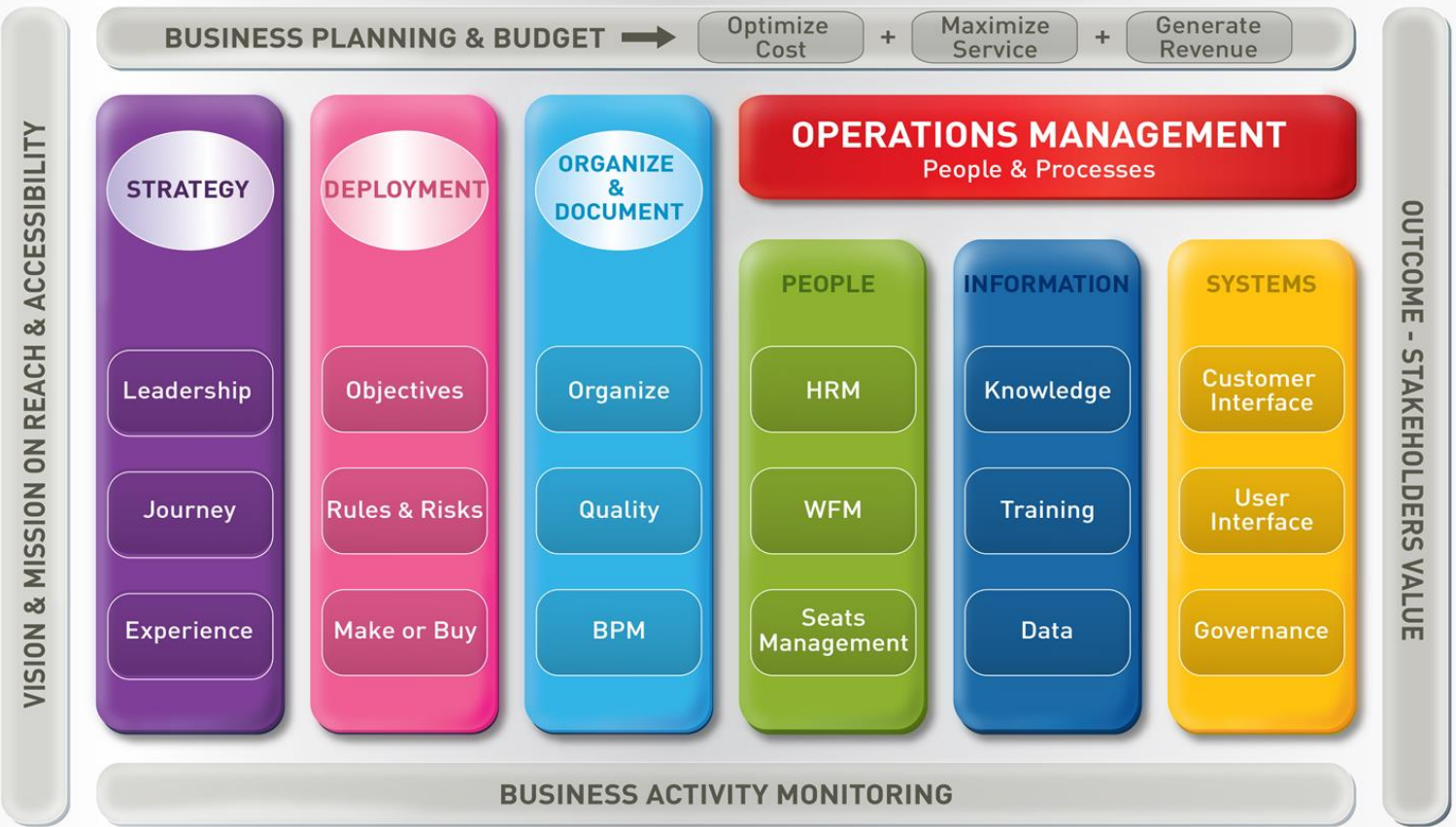






**CONTACT CENTER OPERATING MODEL<sup>®</sup>**  
To get the most value out of your contact center

**3.0**



**Achieve Continuous Improvement**

**LEADERSHIP**



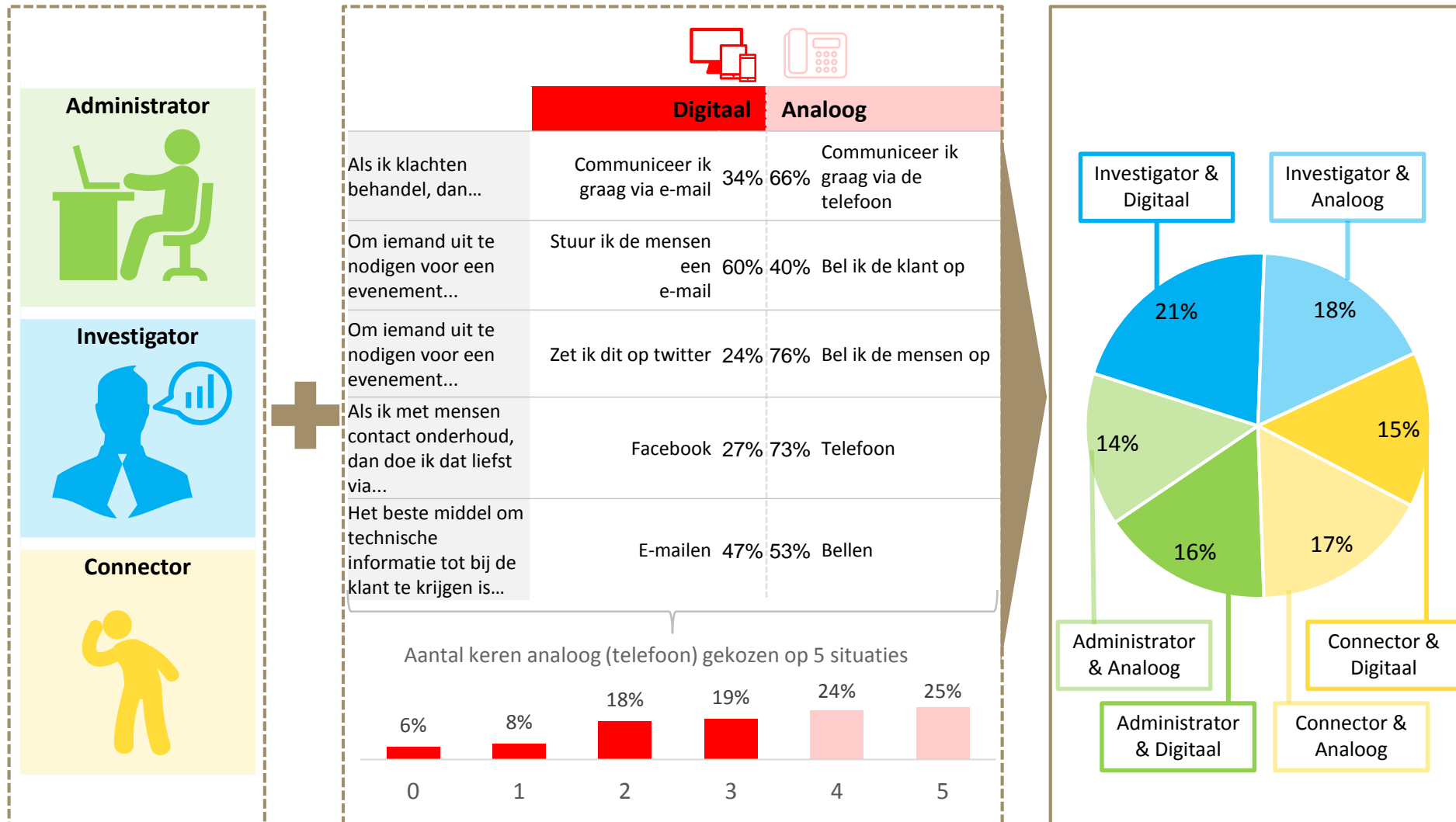
**Understanding Contact Center Maturity**

THoCC  
the house of contact centers

THoCCademy

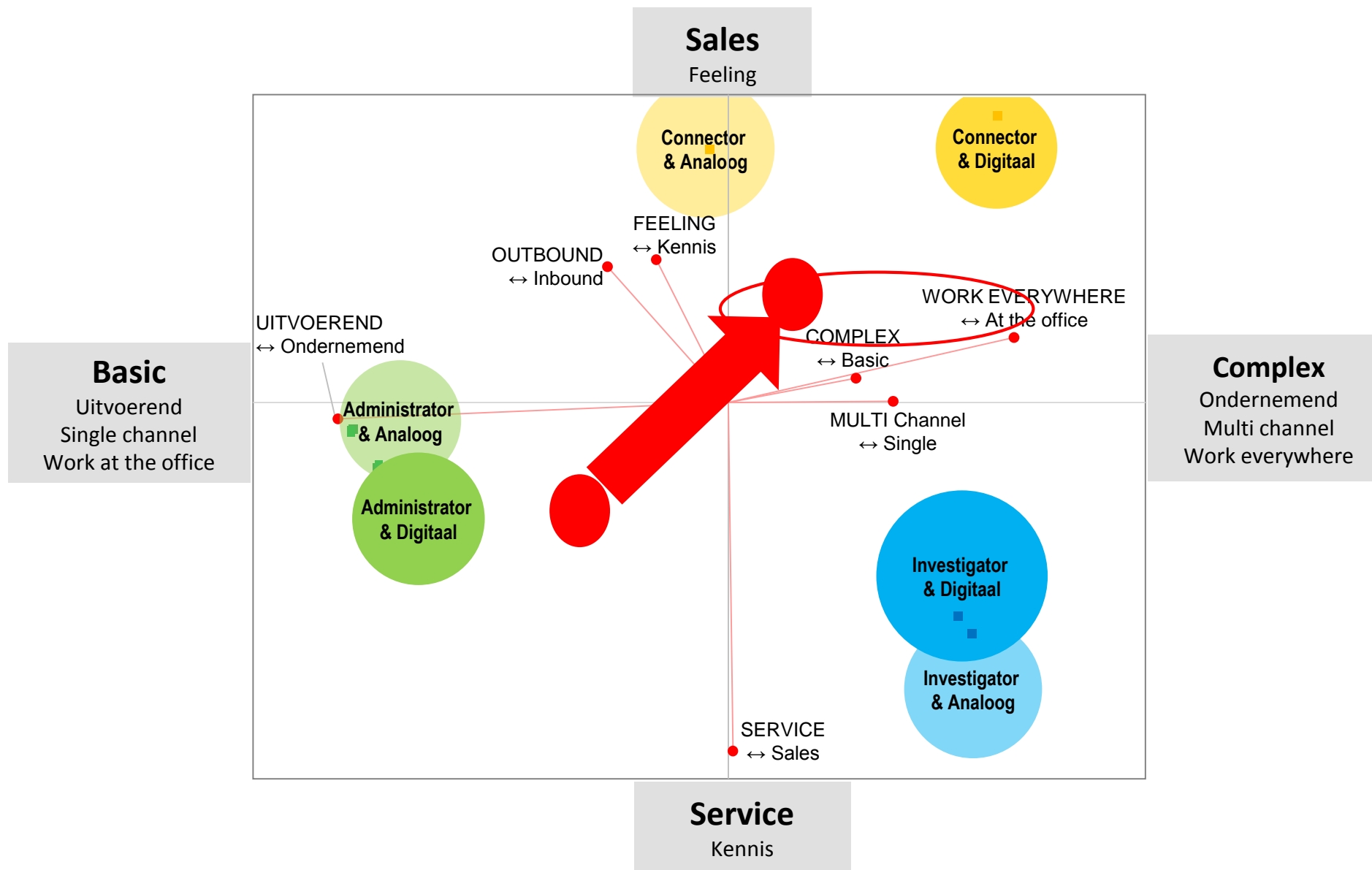
RESEARCH  
THoCC  
the house of contact centers

### 3.3 Segmentatie: een extra digitale-analoge component





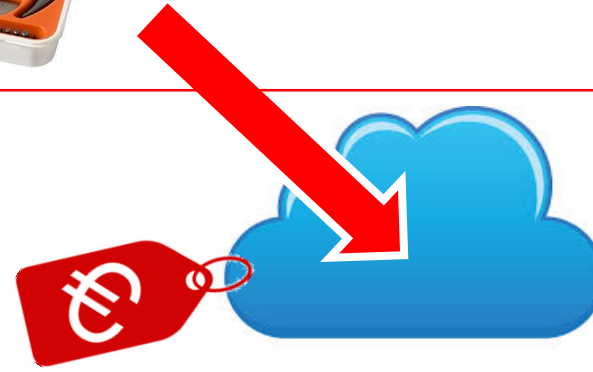
### 3.3 Segmentatie: Positionering naar toekomstverwachtingen





The House of Contact Centers and the Rotterdam School of Management have a long-term cooperation in the field of leadership and performance research in contact centers. RSM does 'action research', a very effective way of developing and testing new theory in management. The THoCC Research Partners (# 8) are specifically involved in experimental research which leads to share best practices and acquiring new, applicable scientific insights.

AS IS  
TO BE

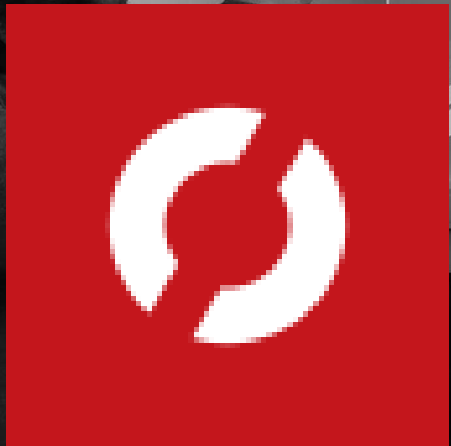
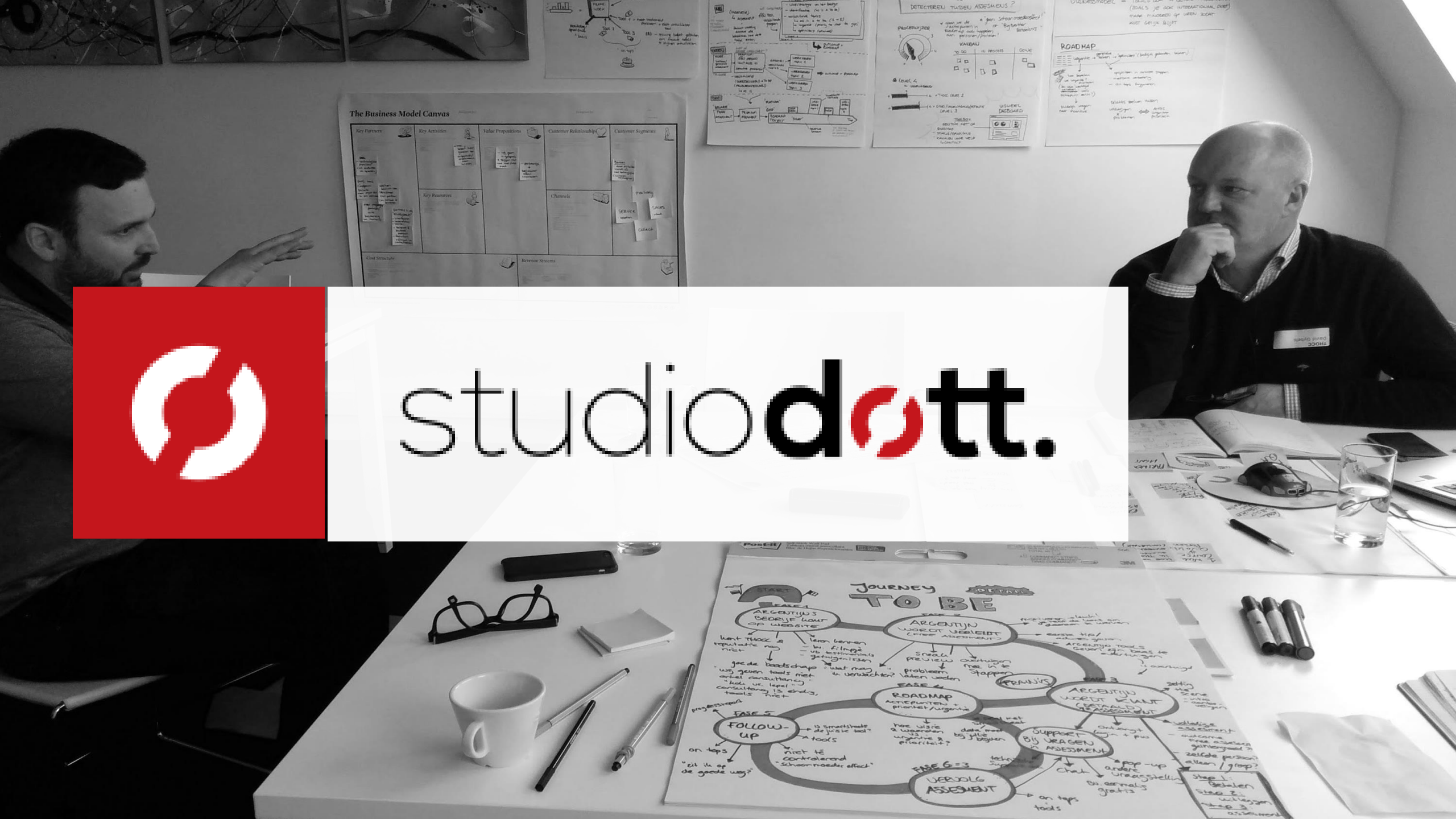


THoCC  
THE HOUSE OF CONTACT CENTER



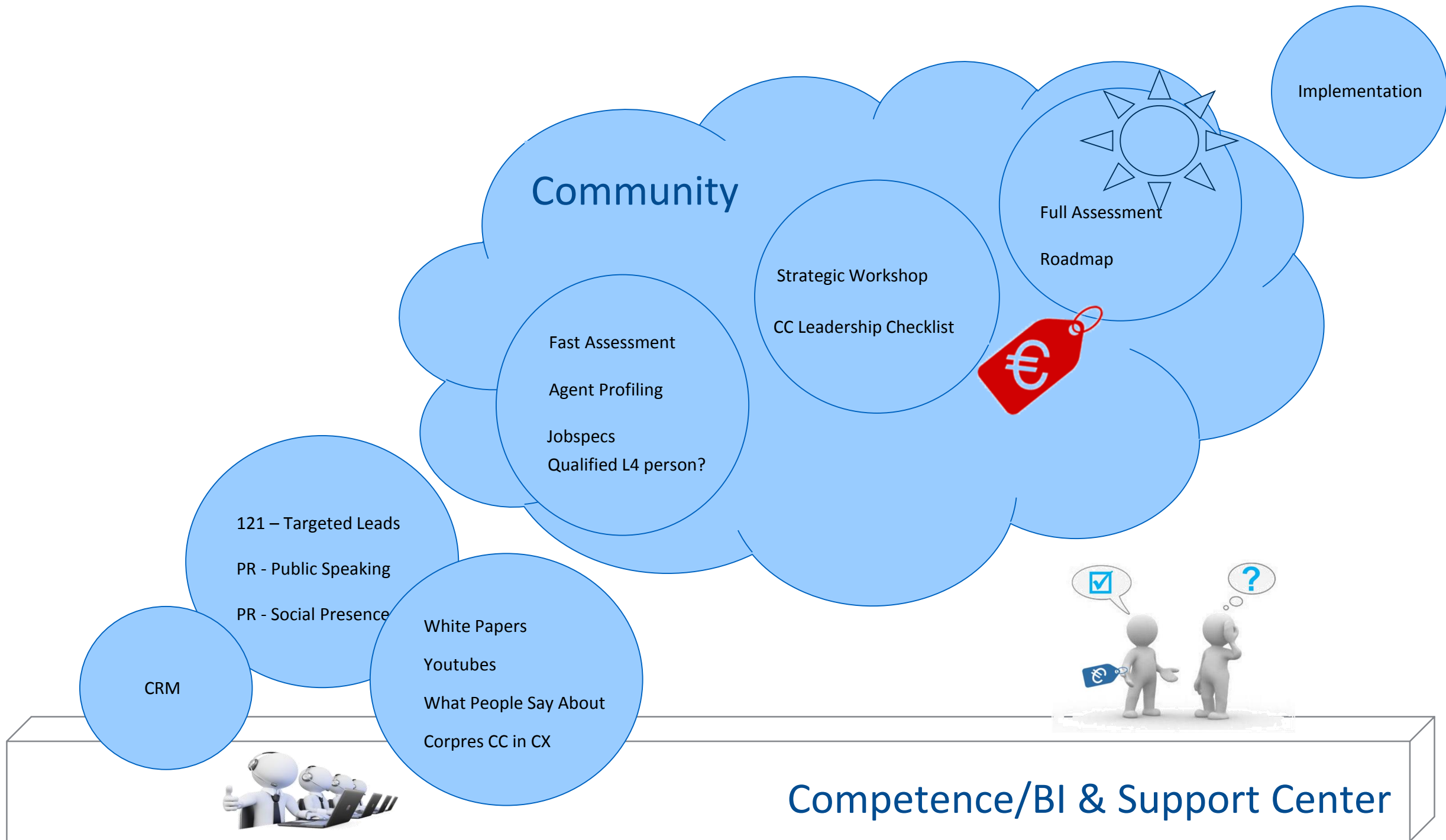
Define Q 2, 3/17  
Build Q 4, 1/18  
Implement Q 2/18





studiodott.





Contact Center  
Café







Trigger based outbound

**THoCC**  
the house of contact centers



- 1. Inventarisatie van aangeboden (afstands)kanalen**
- 2. Kanaalpreferentie**
  - De aangenaam verrast en irritatiegrens**
- 3. Het gebruik van en vertrouwen in communicatiekanalen**
- 4. Hoe staat men t.a.v. gecontacteerd worden**
- 5. IVR, between heaven and hell**





0800 32 843

0800 DAVID

david@thocc.com