**Versie**: 1.2

**Eigenaar**: Team Customer Experience Management ([j.vermeer@connectnl.nl](mailto:j.vermeer@connectnl.nl))

**Bijgewerkt**: 2025-10-01

**Categorie**: maandrapportage, operationele performance, klantbeleving

## Werkproces

Maandelijkse operationele managementrapportage opstellen

## Doel

## Operationeel MT voorzien van actiegerichte rapportage die afwijkingen in operationele performance en klanttevredenheid signaleert. Het rapport geeft inzicht in trends, identificeert root causes van problemen en stelt concrete verbeteracties voor.

## Doelgroep

Operationeel Management Team (5 personen)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Naam** | **Rol** | **Email** |
| Linda Bakker | Directeur Operations | l.bakker@connectnl.nl |
| Marco de Jong | Hoofd Customer Service | m.dejong@connectnl.nl |
| Pieter van Dijk | Hoofd Network Operations | p.vandijk@connectnl.nl |
| Sarah Mensink | Hoofd Technical Support | s.mensink@connectnl.nl |
| Ahmed Hassan | Hoofd Sales & Retention | a.hassan@connectnl.nl |

## Betrokkenen

Performance analyst, teamleiders customer service, network engineers, data-analist

## Hoofdstappen

1. Data verzamelen uit monitoring systemen, CRM en servicedesk tools
2. KPI's berekenen en afwijkingen analyseren (>5% = rood signaal)
3. Narratief schrijven met oorzaken, trends en voorgestelde acties
4. Review met teamleiders en finaliseren

## Eindresultaat

Een complete managementrapportage die in één oogopslag de status van operationele performance toont en onderbouwde verbeteracties voorstelt. De rapportage bestaat uit drie onderdelen die samen het MT in staat stellen snel te schakelen tussen overview, analyse en besluitvorming.

* **Management dashboard**: 1 pagina met 9 kern-KPIs en status indicators
* **Analyse rapport**: 2-4 pagina's met trends, root causes en 3-5 concrete acties
* **Executive summary**: 1 pagina voor MT-overleg

## Kwaliteitscriteria

Het eindresultaat is goed wanneer:

1. **Alle 9 KPIs zijn voorzien van month-over-month vergelijking en status indicator** (groen/oranje/rood)
2. **Bij elke afwijking >5% staat een heldere oorzaak beschreven** met concrete actie en verantwoordelijke
3. **Executive summary geeft binnen paar minuten de top 3 prioriteiten** voor het MT

## Instructies

* Frequentie: Maandelijks (deadline: 7e werkdag)
* Altijd "klanten", nooit "users" of "abonnees"
* Getallen: 1.250.000 (niet 1,25M of 1.25 miljoen)
* Eerst de conclusie, dan de data
* Geen technisch jargon: "netwerkstoring" niet "service degradation"
* MT-rapportages: zakelijk en to-the-point (geen marketing taal)
* Incidenten altijd met impact: "1.200 klanten 3 uur geen internet"

## Seizoenpatronen

Verwachte fluctuaties door het jaar:

* Januari: hogere churn (klanten switchen na kerst)
* September: verhoogd aantal technische vragen (thuiswerken na vakantie)
* December: piekbelasting customer service (eindejaar)
* Doorlopend: weekendpieken bij storingen, dalletje in zomermaanden (vakantie)

### Organisatie

ConnectNL is een Nederlandse telecom provider met 2,5 miljoen klanten, actief in mobiel, internet en zakelijke dienstverlening. Het bedrijf richt zich op betrouwbare service en klanttevredenheid in een competitieve markt met spelers als KPN, VodafoneZiggo en Odido.

### Specifieke systemen

* **ServiceNow**: Ticketing en incident management voor alle klantvragen en storingen
* **Tableau**: Dashboards voor real-time monitoring KPIs en operationele performance
* **Salesforce**: CRM systeem voor klanthistorie, contracten en interacties
* **NetMonitor**: Netwerk monitoring tool voor uptime en performance metrics
* **SharePoint**: Document management en rapportage archief

### Compliance vereisten

* **ACM rapportage**: Kwartaalrapportages aan Autoriteit Consument & Markt conform telecom wetgeving
* **AVG/GDPR**: Alle klantdata en analyses moeten privacy-compliant zijn, geen identificeerbare persoonsgegevens in rapporten
* **Interne audit**: Maandrapportages voldoen aan interne kwaliteitsstandaarden en zijn traceerbaar naar bron