

KLANTCONTACT DAT MET JE MEELOOPT

Op Schiphol krijgt klantcontact soms letterlijk handen en voeten. Medewerkers van RIFF Digital Engagement beantwoorden vragen via telefoon en video, maar begeleiden ook verdwaalde reizigers naar hun gate. Voor Miriam Cornelissen, manager van het Mobile Passenger Assistance-team, en Sinan Ural, Chief Operating Officer bij RIFF Digital Engagement, horen die werelden bij elkaar. Digitale efficiëntie schept ruimte voor persoonlijke hulp wanneer die nodig is.

Wie op een luchthaven hulp zoekt, denkt zelden na over de organisatie achter een uniform. De passagier wil weten waar de gate is, hoe een gemiste aansluiting wordt opgelost of waar een achtergebleven telefoon ligt. Juist daar ligt volgens Sinan Ural de opdracht van RIFF. 'We zijn integraal onderdeel van de operatie. Je vindt digitaal je weg waar het kan en krijgt persoonlijke hulp waar dat nodig is.' Die combinatie kreeg geleidelijk vorm na de aanbesteding die RIFF acht jaar geleden won. De opdracht draaide formeel om het klantcontactcenter, met onder meer videogesprekken via selfservice-units. De aanwezigheid op de luchthaven bleek een belangrijke aanvulling. 'Gaandeweg ontdekten we hoeveel meer impact je kunt hebben als je zelf op de luchthaven aanwezig bent', vertelt Ural. 'Je kunt iemand beter helpen als je de omgeving kent.' Vanuit een kantoor bij vertrekhal 2 beantwoorden medewerkers videogesprekken en verzorgen ze de omroep. Collega's op de vloer kunnen direct bijspringen. Miriam Cornelissen: 'Na een uur tot anderhalf uur rouleren we. Iedereen loopt dus op de vloer en handelt ook videogesprekken af. Die afwisseling maakt het werk ontzettend leuk.' Op de vloer begint dienstverlening vaak voordat iemand een vraag stelt. 'Sommige mensen ervaren een drempel om iemand aan te spreken', zegt Cornelissen. 'Als je naar ze lacht en open overkomt, nodig je ze al uit. Mensen zijn soms zo nerveus dat je ze met iets heel kleins kunt helpen.' Dat vraagt om medewerkers die zelfstandig handelen én verbanden leggen. Cornelissen rekent op vier à vijf maanden voordat een nieuwe collega goed is ingewerkt. Een mevrouw die via video haar man zoekt, kan zomaar horen bij de man voor wie de marechaussee net een omroepbericht aanvraagt. 'Dan moet je die informatie bij elkaar brengen en een collega op de vloer inschakelen om ze te herenigen.'

Opgebouwd vertrouwen

De uitdaging zit ook in de versnipperde verantwoordelijkheid op de luchthaven. Luchtvaartmaatschappijen, afhandelaren, beveiliging en andere dienstverleners verzorgen ieder een deel van de reis. Voor de passagier vormen die schakels één ervaring. 'Als je op Schiphol staat en je koffer kwijt bent, interesseert die hele keten je niet', zegt Ural. 'Je wilt gewoon je koffer terug.' Het MPA-team vervult daarom vaak een coördinerende rol, zonder formeel zeggenschap te hebben over andere partijen. Het opgebouwde vertrouwen helpt. 'Als wij bellen over een mevrouw die haar vlucht dreigt te missen, weet de medewerker aan de andere kant dat er daadwerkelijk iemand bij haar staat die haar naar de gate begeleidt.' De speelruimte kent grenzen.



Sinan Ural

'Bij zulke verhalen is het moeilijk om te denken in termen als afhandeltijd'



Miriam Cornelissen

Gevonden spullen ophalen of procedures overslaan kan niet zomaar. Cornelissen: 'We houden ons altijd aan de regels van Schiphol. Aan de hand daarvan kijken we wat wél kan. We zeggen niet alleen: "sorry, dat mag niet". Soms leidt een terugkerend probleem tot een praktische vernieuwing. Tijdens corona hadden reizigers papieren testuitslagen nodig, terwijl de openbare printers achter de security waren weggehaald. RIFF en Schiphol schaften mobiele printers aan. 'Die worden nog steeds iedere dag gebruikt', zegt Cornelissen. 'Voor een visum, een werkvergunning of immigratiepapieren die bijvoorbeeld in de ingecheckte bagage zitten.'

Goede hulp

Dat samenspel ontstaat niet vanzelf. RIFF organiseert de verschillende contactkanalen als één operatie en gebruikt signalen uit gesprekken, video, online contact en de luchthaven zelf om de dienstverlening aan te passen. Daardoor gaat het niet alleen om het beantwoorden van individuele vragen, maar ook om herkennen wat er op de luchthaven verandert en daarop handelen. Achter de oplossingen ligt immers een zakelijke afweging; tijd en budget zijn begrensd. Door eenvoudige vragen snel naar de juiste partij te leiden, ontstaat ruimte voor intensievere hulp. Ural: 'Het digitale proces is een voorwaarde om deze persoonlijke dienstverlening mogelijk te maken. Hoe minder tijd nodig is voor eenvoudige contacten, hoe meer ruimte overblijft voor complexe situaties.' Ook informatie beweegt tussen de kanalen. Online klachten over lange rijen kunnen aanleiding zijn om collega's op de vloer te bellen. Hun waarnemingen helpen vervolgens bij het beantwoorden van nieuwe vragen. 'Die kanalen voeden elkaar', aldus Ural. Hoeveel tijd goede hulp mag kosten, laat zich minder eenvoudig vastleggen. Cornelissen vertelt over een vrouw van ver in de zeventig, wier man kort daarvoor was overleden. Hij had altijd hun reizen geregeld; nu vloog ze alleen naar familie in het buitenland. Een medewerker hielp bij het inchecken, begeleidde haar naar de gate en kwam terug toen het instappen begon. 'In overleg met de passagier heeft hij dit mogen communiceren met de bemanning', zegt Cornelissen. 'Mevrouw was heel emotioneel. Het was belangrijk dat de crew begreep waarom. Achteraf kregen we een prachtige bedankmail. Het gaat om één mevrouw, maar wat je doet heeft zoveel impact op haar leven.'

Voor Ural legt dat de beperking van traditionele contactcentermetingen bloot. 'Als je zulke verhalen hoort, is het moeilijk om tegelijkertijd te denken in termen als afhandeltijd.' Feedback blijft nodig, maar de centrale vraag is of iemand verder kan. Cornelissen: 'Vandaag kan alles prima lopen, maar we weten niet wat er morgen gebeurt. Dan denken we samen na: hoe pakken we dit aan en wat kunnen we voor de passagier doen?'