



©signify

Close the loop

Transactionele NPS bij Signify Benelux



# tNPS & LEAN

Professional  
Channel

## Customer journey

Lichtplan,  
Offerte,  
Aflevering,  
Einde Project

## tNPS Proces

Toestemming nps survey  
Survey ontvangen en analyseren  
Klant contact

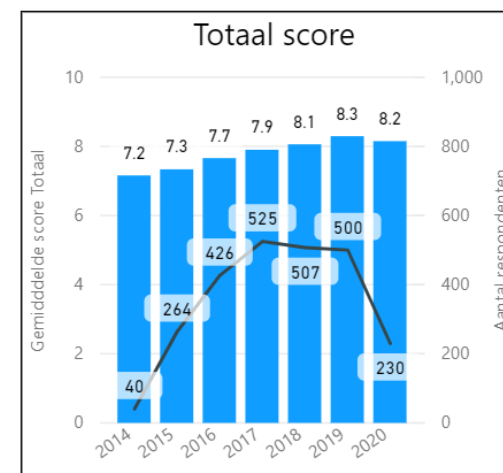
## LEAN

Lean training voor alle Signify employees

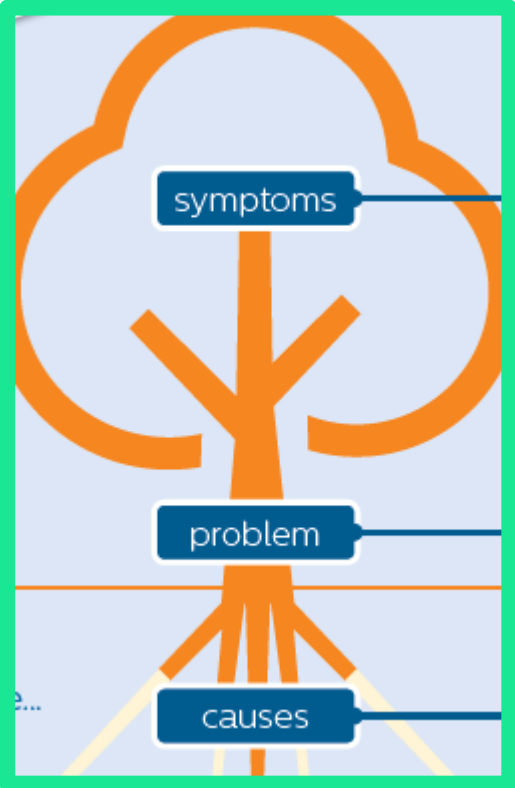
NPS onderdeel van Daily Management/ Commcell

Problem tree

## Scores



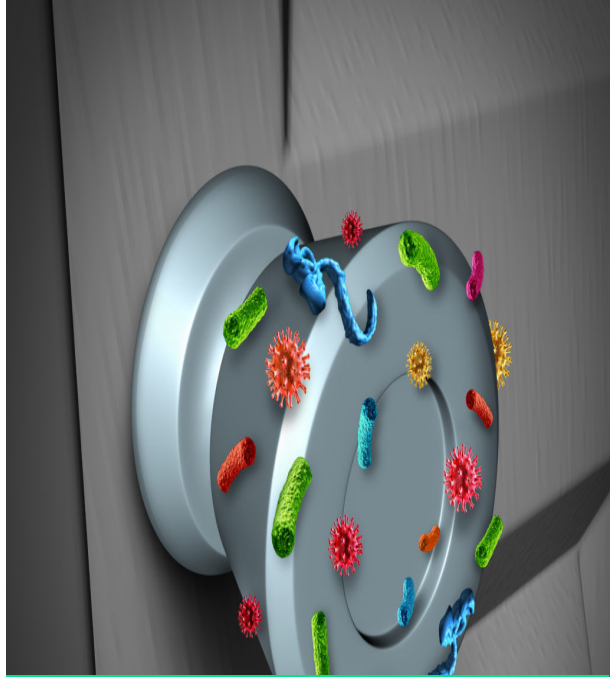
# Problem tree



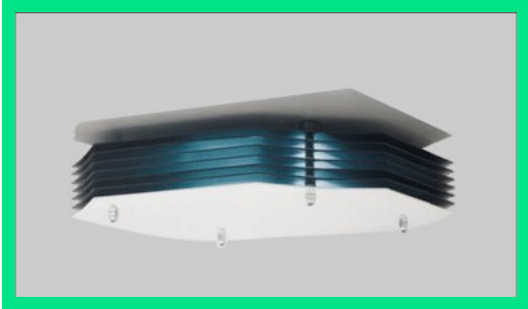
Cities in Lockdown



Mensen worden ziek



Virus is overal



UV-C Solutions

# Lead tNPS

Draagvlak, focus en motivatie creëren binnen het team

# Persoonlijke aandacht

Snel schakelen op operationeel niveau, direct meedenken over processen

*Hoe leeft dit in de organisatie?*

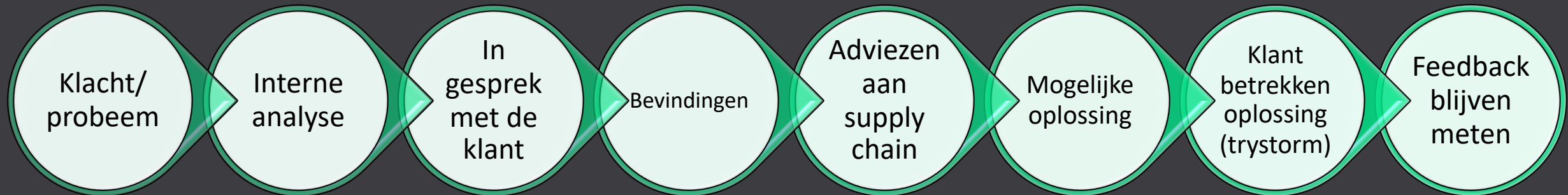
# CommCell

Ervaring uitwisselen collega's en klanten, targets, dialoog, continue verbetering

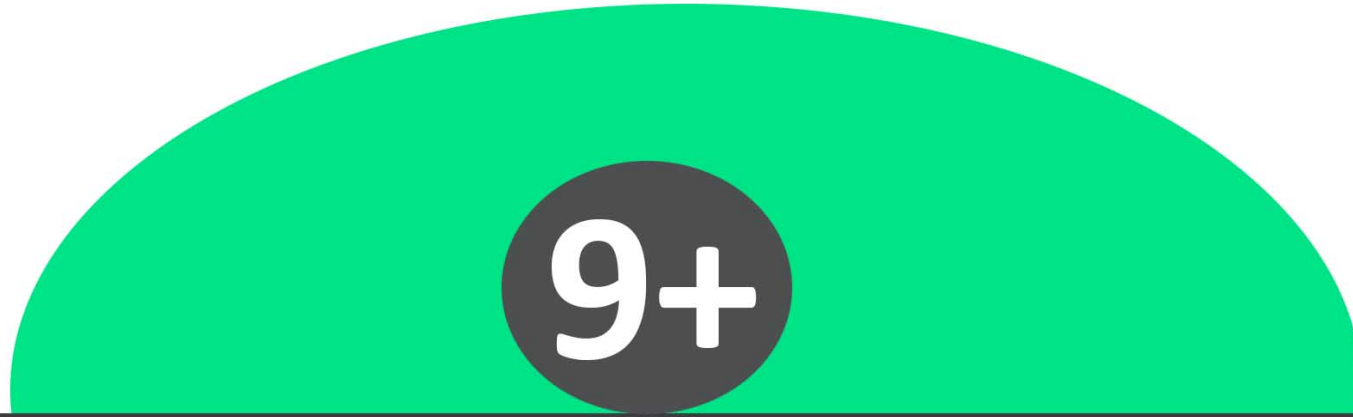
# Emoties

8+ versus 9+, ervaring en emotie creëren, mentaliteit op de werkvloer, streven naar verbetering

- Medewerkers op operationeel niveau betrokken bij verbeteringstraject
- Outside in oplossing
- Dedicated focus weten te creeëren binnen eigen supply chain
- Samenwerking fabriek en supply chain om verbeteringen door te voeren
- Continuous improvement > klant wederom mee nemen in oplossing



# Toekomstvisie





Signify