Geen servicemanager maar CSO

Coen Jeukens
D-Essence – Service management

'Service is in veel bedrijven een ondergeschoven kindje.
Het lijkt wel of directies zich er voor schamen. Er is een algemeen directeur, een financieel directeur, een directeur marketing & sales, een directeur operations en een service manager. Alsof 'service' een staffunctie is.
Coen Jeukens, directeur D-Essence pleit voor de opwaardering in het servicedenken voor de aanstelling van een CSO; een Chief Service Officer.

Wat is een Chief Service Officer?

Een Chief Service Officer (CSO) is een bestuurder die rechtstreeks rapporteert aan de CEO en op gelijke voet staat met de verkoop, productie- en de financieel directeur. In deze rol coördineert, stuurt en beslist hij over de kosten, omzet en de winst van alle klantgeoriënteerde activiteiten die bijdragen aan de waarde of verplichtingen van het hoofdproduct. Daarnaast is de CSO verantwoordelijk voor de klantbeleving en klanttevredenheid.

Waarom een Chief Service Officer?

Momenteel vindt er een verschuiving plaats van een product-focus naar een diensten-focus:

- "Ik koop geen telefoon meer, maar een abonnement met diverse diensten zoals bellen, internetten en betaalmogelijkheden".
- "Ik koop geen kopieerapparaat meer, maar ik koop de functie van het apparaat inclusief een suite aan aanverwante diensten zoals verbruiksartikelenbeheer en document management".

Om deze verschuiving ook aan de top in goede banen te leiden, is het noodzakelijk dat deze nieuwe activiteiten een eigen 'Chief' krijgen; de CSO.

Winst voor leverancier en klant

Uit onderzoek blijkt dat er een groot verschil is tussen bedrijven die voornamelijk product georiënteerd zijn en bedrijven die onder leiding van een CSO gebruikmaken van de verkooppotentie van de serviceafdeling. De bedrijven met een CSO kennen deze resultaten:

- Hogere klanttevredenheid.
- Betere winstgevendheid bedrijfsbreed.
- Hogere service gerelateerde omzet.
- Voordeel ten opzichte van de concurrentie.
- Betere samenwerking tussen de verschillende bedrijfsonderdelen.
- Meer en effectief gebruik van technologische hulpmiddelen.

In uw volgende Service Magazine gaat Coen Jeukens uitgebreid op het CSO-denken in. Meer weten: coen@d-essence.nl