

De LCD Projector

Service of geen service is een nieuwe servicerubriek. Facilitair Nederland is doorgaans zeer tevreden over de eigen kwaliteit van de producten en diensten die men levert. Daar zijn wel enkele kanttekeningen bij te plaatsen. De basis van deze nieuwe rubriek wordt gevormd door één of meerdere waar gebeurde verhalen met als onderwerp een leverancier van facilitaire producten of diensten die een kans gemist heeft om zijn product goed af te leveren en/of de nazorg goed uit te voeren. Uiteraard krijgt de leveranciers de kans zich te verweren. Aan u de vraag om voor de komende uitgaven van Facto materiaal in te zenden.

De redactie

Leo A.M. Hooijmans¹

Het leidend voorwerp in deze eerste versie van *Service of geen service* is mijn eigen bureau (Galileo & Partners te Noordwijk) het leidend voorwerp. In de samenwerking met Van 't Hof & Partners uit Barendrecht wordt regelmatig een Polaroid LCD-projector meegeleefd ten behoeve van cursisten en relaties. Presenteren op deze manier heeft héél grote voordelen boven een overheadprojector. Tien sheets of tien-duizend sheets, filmpjes, digitale tekeningen, plaatjes, vlak voor een presentatie geschoten digitale foto's, alles kan razendsnel op het projectiescherm worden getoond. De LCD-presentaties werden in het najaar 1995 gestart. De toen voorhanden LCD-projectoren waren zéér prijzig en van slechte kwaliteit (schermresolutie en lichtopbrengst). De aanschafprijs lag rond de 15.000 á 20.000 gulden. Om te testen of die uitgave

wel in een goede prijs/kwaliteit verhouding stond, is het apparaat eerst een tiental maal gehuurd. Kosten: circa 300 gulden per keer, exclusief halen en brengen (twee dagdelen).

De verhuurder, de firma BIS uit Ridderkerk, had de verhuurmachines voorhanden in de vestigingsplaats en in Hoofddorp. In de periode van huur was dit een uitstekende firma om zaken te doen. Totdat er een telefoontje van BIS kwam met het voorstel zo'n huurmachine over te nemen voor een mille of tien. Bijna tuinden we daar in, want we onderkenden al het probleem van het ophalen en terugbrengen. Dat gebeurde toch zo'n 20 á 30 maal per jaar. Voor een definitieve beslissing was het echter raadzaam om even een rondje Gouden Gids te maken. Bij het eerste bedrijf was het al raak. Daar werd dezelfde machine nieuw voor zo'n 8.000 gulden aangeboden. Wij bedankten dus de firma BIS voor hun aanbod en gingen naar de firma BPP uit Utrecht (toen Maarssenbroek).

Daar werden we netjes geholpen door Aad Weerheim, een verkoper die ons technisch ook goed kon voorlichten. Inderdaad dezelfde machine. Met een verschil van 2.000 gulden (20%) konden we het apparaat nieuw in de doos meenemen.

In de showroom stonden echter nieuwe modellen van Polaroid en Boxlight die een aanmerkelijk hogere lichtopbrengst hadden. Tot die tijd niet eerder vertoond. Het was zelfs mogelijk om LCD-presentaties te geven en het gewone daglicht en/of kunstlicht aan te laten. Deze machine werd ons aangeboden voor goed 11.000 gulden in plaats van de cataloguswaarde van circa 15.000 gulden. Daar bij de andere machine ook al een prijsverschil geloofwaardig was gemaakt, leek dit een prima aanbieding. De machine was echter een demo-model en kon niet direct worden uitgeleverd. Een nieuwe machine zou binnen een paar dagen in Maarssenbroek kunnen zijn. Zeker binnen veertien dagen. Die waren voor ons adviesbureau belangrijk in verband met een ge-

plande en zeer belangrijke presentatie. Lachend werd er gezegd, dat als BPP niet binnen een week zou bellen, dat de nieuwe machine opgehaald zou kunnen worden en een leenmodel gereed zou staan om in ieder geval deze presentatie door te kunnen laten gaan. Bij deze voorkomende mensen was de order dus in goede handen.

ISO-certificaat

Acht dagen later was er echter nog niet gebeld. Op maandag kregen we te horen dat het nog niet bekend was wanneer de machine binnen zou komen, maar zeker niet op tijd voor de presentatie. Toen we daarom een leentoeistel claimden werd er echter doodleuk gezegd dat er geen leentoeistel voorhanden was op die dag. De verkoper had dat ook niet mogen beloven. Uit een telefonisch overleg met directeur Teus Dekker bleek dat hij in zijn poging om een ISO-certificaat te behalen, ons geen leenmodel mee kon geven. Ook al stond het zwart op wit op ons opdrachtformulier. In zijn beschreven procedure voor het ISO-certificaat kwam de mogelijkheid niet voor om een apparaat uit te lenen. Punt uit. Even paniek. Nog een poging bij Teus Dekker van BPP, maar die wilde ons nauwelijks te woord staan. De originele machine zou afgeleverd worden, twee weken na de geplande presentatie. 'Die moesten we dan maar verzetten'. Toch nog maar even met BIS in Ridderkerk gebeld, of zij direct een machine konden leveren voor de verhuur. In het magazijn van BIS werd dat verkeerd begrepen, want die hadden namelijk als distributeur van Polaroid, voor BPP een opdracht doorgegeven ten behoeve van Galileo & Partners. BIS en BPP bleken dikke vrienden te zijn. Want nog geen vijf minuten later werd er door Teus Dekker van BPP gebeld. Of er iemand gek geworden was om een machine bij BIS te bestellen terwijl er een contract getekend was met BPP. Hij stelde voor om een machine bij BPP te huren voor die dag. Vreemd, want er was ons verteld dat er geen leenmachine voorhanden was. Een ander merk, maar kwali- ▶

¹Leo Hooijmans van Galileo & Partners te Noordwijk is kenniswerker op het gebied van de kantoorinrichting en -uitrusting. De opleidingen die hij samen met Maarten van 't Hof geeft en het advieswerk hebben met name te maken met bouwplanning & oppervlakteberekening, archivering & registratuurplanning (bewaarkunde), arbo & ergonomie in het kantoor, meubelplanning & -selectie, elektronisch tekenen & inventarisbeheer.

tatief hetzelfde als de bestelde machine. Voor 450 gulden konden we hem ophalen. Later konden we die 450 gulden weer aftrekken van de rekening.

Schotland

Het bovenstaande op zichzelf staande verhaal kreeg een vervolg op 2 maart 1999. Bij een interne training van twee dagen bij een bestaande klant begeeft de Polaroid het. Bij de aankoop was verteld dat de lamp 1.000 branduren had. In vergelijking met de voorgaande modellen met een branduur van 40 uur een hele vooruitgang. Daar stond tegenover dat de oude lampen 100 gulden waren en de nieuwe 1.000 gulden. Toch ruim een halvering van de branduurkosten. Maar ze hadden niet gezegd dat de LCD onderdelen wel eens binnen de twee jaar kapot konden gaan.

Omdat de relatie met BPP uit Utrecht en hun vriendje BIS uit Ridderkerk weinig vriendelijk was beëindigd, bel je vanuit het handboek met de helpdesk van Polaroid Nederland. Via een nummer in Amsterdam kom je dan terecht bij een callcentre in Schotland. Daar stond Ton van Krogten ons te woord. Naar aanleiding van de telefo-



In het elektronische tijdperk zijn veel geavanceerdere presentatietechnieken mogelijk.

nisch doorgegeven informatie concludeerde hij dat de LCD-unit vervangen moest worden. Hiervoor gold een vaste prijs van 1.275 gulden. Een heel bedrag die in de exploitatiekosten voor deze machine eigenlijk nog niet verwacht werd. Ook een heel bedrag in vergelijking met het nieuwe type van Philips die voor vijfmaal deze prijs een betere resolutie en een nog hogere lichtopbrengst heeft. Bij een onderhandelingspoging om nog iets aan de prijs te doen bleek dat de machine ook voor dit geld opgehaald en binnen een week teruggebracht zou worden. De vaste prijs had ook het voordeel dat het zeker niet minder, maar ook zeker niet meer zou worden. Belangrijk was wel dat de opdracht per fax voor akkoord bevestigd moest worden.

Na een week en ook niet na 10 dagen was er geen machine terug. Toen we Ton van Krogten van Polaroid belde vertelde hij doodleuk, dat wij wel opdracht hadden gegeven, maar de account manager van Polaroid nog niet. Er waren twee problemen. De reparaties mochten alleen via het distributiecentrum van BIS in Ridderkerk aangeleverd worden en niet rechtstreeks. BIS in Ridderkerk? Probleem één was dat er voor de tussenhandel ook nog

eens extra tussengeld berekend moest worden en probleem twee was dat Ton van Krogten er achter was gekomen dat hij niet de juiste reparatieprijs had doorgegeven. Hij kon niet de juiste prijs geven, die zou BIS uit Ridderkerk ons doorgeven. BIS belde enkele dagen later met de informatie dat de reparatieprijs 6.600 gulden zou zijn. Op de vraag of daarbij ook de 1.275 van Ton van Krogten geteld moest worden, kon geen antwoord worden gegeven. 'Maar dat kon best wel een zo zijn'.

Op het moment van schrijven is een advocaat aan de slag om via het hoofdkantoor van Polaroid Nederland in Breda de machine voor de afgesproken prijs terug te krijgen in Noordwijk. Op Polaroid Nederland zullen de kosten van ingehuurde machines worden verhaald. Polaroid Nederland reageerde tot op het moment van schrijven niet anders dan de machine ongerepareerd terug te zenden. Hetgeen door ons bureau niet werd geaccepteerd.

Verweer

Om BPP, BIS en Polaroid de kans te geven uit te leggen waarom het hier allemaal fout is gegaan is hen gevraagd een reactie te geven. Noch van BPP noch van BPP is een reactie ontvangen. Polaroid reageerde wel.

Reactie Polaroid Nederland

Service in zijn algemeenheid en after sales in het bijzonder zijn elementen die in toenemende mate van invloed zijn op het uiteindelijke niveau van klantentevredenheid. Elk bedrijf heeft zijn eigen visie en invulling op wat 'service' precies moet inhouden. Vandaar dat Polaroid als organisatie ook daadwerkelijk investeert in haar servicebeleid op basis van: training, marktonderzoek naar welke service-oplossingen het beste passen bij welk product c.q. klant, continu metingen van serviceniveau etc.

Feedback ontvangen van de klant is daarbij een zeer belangrijke schakel om tot continue verbeteringen te komen. Theoretisch kunnen de zaken kloppen, maar ervaart de klant dat ook zo in de praktijk? Vandaar dat wij enerzijds natuurlijk niet gelukkig zijn met bovenstaande ervaring van een Polaroid-gebruiker, maar ook anderzijds ook blij zijn met de feedback. Bij geen concrete feedback loop je als bedrijf het risico te denken alles voor elkaar te hebben, terwijl er hier en daar nog wat puntjes op de i gezet kunnen en moeten worden.

Polaroid neemt dergelijke service klachten dan ook serieus en zal naast dit specifieke voorval een kritische blik werpen op haar interne (en externe) service-organisatie c.q. partners. Dit is overigens zoals reeds vermeld een standaard onderdeel van onze service policy.

E. de Jonge
Director Benelux Polaroid