

Triple P



Gevaarlijke schommels en adequate reacties

Het is mei 2004. In de haven van Rotterdam arriveert een containerschip met speelgoed uit China. Bij dat speelgoed zitten ook schommels die bestemd zijn voor kinderen in de leeftijd van 0 tot 3 jaar. Juni 2004, week 1. De schommels liggen in de winkels en binnen twee weken behoren ze tot de snelst verkopende speelgoedproducten in Nederland. Wat op dat moment nog niemand weet is dat bij de productie van de schommels iets fout is gegaan. Een steun die moet voorkomen dat kinderen uit de schommel vallen kan losraken. Met alle mogelijke nare gevolgen van dien.

Juni 2004, week 2. Nog geen week nadat de eerste schommels zijn verkocht beginnen kopers van het speelgoed te bellen naar de Consumentenbond. Ze vertellen allen dat de steun losraakt en kinderen uit de schommel vallen. De verschillende medewerkers van de Consumentenbond die deze klachten aanhoren, noteren alle gegevens in het computersysteem. Maar hoe helpt het systeem van de Consumentenbond bij het wegnemen van de klachten?

Gegevensopslag

Bovenstaand scenario is fictief, maar zeker niet ondenkbaar of vergezocht. De Consumentenbond ontvangt per jaar ruim 150.000 telefoontjes en meer dan 20.000 e-mails met vragen en klachten over vele verschillende producten. Alles wordt genoteerd en de medewerkers slaan een enorme hoeveelheid gegevens op in het computersysteem. Het zou dus niet verwonderlijk zijn als de telefoontjes die over de gevaarlijke schommels gaan, volledig verloren raken in de grote hoeveelheid informatie die dagelijks bij de Consumentenbond binnenkomt.

Bliksemactie

Toch heeft de Consumentenbond een zeer adequate manier gevonden om dit probleem van 'information overload' het hoofd te bieden. Nog geen twee dagen nadat het eerste telefoontje over de ondeugdelijke speelgoed-schommels bij de Consumentenbond is binnengekomen, merkt het systeem op dat de woorden 'schommel', 'kapot' en 'gevaarlijk' onevenredig vaak voorkomen. Vanaf dat moment gaat het snel. De medewerkers van de Consumentenbond analyseren de meldingen over het desbetreffende speelgoed en ondernemen direct actie. Diezelfde avond wordt op het journaal melding gemaakt van de gevaarlijke schommels en de volgende dag is al het speelgoed uit de winkels genomen.

Snelle classificatie van informatie

Op welke manier ondersteunt het systeem nu deze razendsnelle actiemogelijkheid? De Consumentenbond, de vereniging met ongeveer 600.000 leden in Nederland die zich richt op consumentenbelangen, heeft namelijk de beschikking over een geavanceerd systeem dat in staat is grote hoeveelheden informatie snel en effectief te classificeren. Op basis van bepaalde parameters herkent het systeem de trends in de grote hoeveelheid informatie. Deze trends genereren op hun beurt 'alerts' waarop de medewerkers actie kunnen ondernemen.

"Triple P is die meedenkende partij waarvoor ik geen andere naam dan 'partner' kan verzinnen."

Edward Nijboer,
Adviseur Informatievoorziening
bij de Consumentenbond



"In eerste instantie wilden we zelf dit project uitvoeren, maar al snel bleek dat specialistische kennis van de Triple P consultants een uitermate welkome aanvulling was op het geheel."

Edward Nijboer,
Adviseur Informatievoorziening
bij de Consumentenbond

Uniek in Nederland

Het door Triple P geleverde systeem luistert naar de naam *Autonomy Classification Server* en is momenteel uniek in Nederland. De Consumentenbond is de eerste organisatie in Nederland die van een dergelijk classificatiesysteem gebruikmaakt. "Onbegrijpelijk," zegt Edward Nijboer, Adviseur Informatievoorziening bij de Consumentenbond. "Het heeft mij, zeker gezien de toenemende informatiestromen in het Nederlandse bedrijfsleven, verbaasd dat wij op dit vlak voorop lopen. De mogelijkheden die het *Autonomy*-systeem biedt, kunnen van grote waarde zijn voor elk bedrijf dat grote hoeveelheden informatie vanuit verschillende kanalen te verwerken krijgt."

Specialisten

De Consumentenbond werkt al geruime tijd met de door Triple P geleverde software van *Autonomy*. De Consumentenbond maakt gebruik van een zogenaamde 'kennisbank', waarin de medewerkers met behulp van de *Autonomy*-software kunnen zoeken naar bepaalde informatie. Hoewel de toepassing zeer gebruiksvriendelijk is, brengt de onderliggende complexiteit van deze software met zich mee dat de configuratie en ingebruikname het best kan worden overgelaten aan specialisten. Nijboer: "In eerste instantie wilden we zelf dit project uitvoeren, maar al snel bleek dat specialistische kennis van de Triple P consultants een uitermate welkome aanvulling was op het geheel. Zelf hebben we het communicatieve deel op ons genomen, want een dergelijk project valt of staat met een goede interne communicatie."

"De mogelijkheden die het Autonomy-systeem biedt, kunnen van grote waarde zijn voor elk bedrijf dat grote hoeveelheden informatie vanuit verschillende kanalen te verwerken krijgt."

Triple P



Ir. D.S. Tuijnmanweg 10 • 4131 PN Vianen

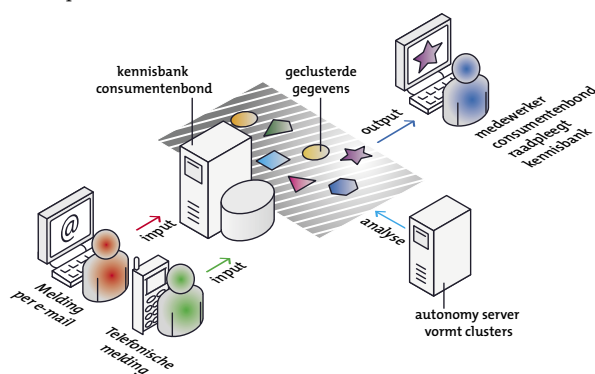
Postbus 245 • 4130 EE Vianen
t. (+31)347 353 353 • f. (+31)347 353 354
info@triple-p.nl • www.triple-p.nl

04110340



Betere dienstverlening

Uit een onder de medewerkers gehouden enquête bleek onder meer dat er grote behoefte was aan de ontsluiting van de informatie die door de verenigingsleden telefonisch of per e-mail wordt gemeld. Logisch eigenlijk, want de Consumentenbond is voortdurend op zoek naar manieren om de leden nog beter van dienst te kunnen zijn. Met de *Autonomy Classification Server* zet de Consumentenbond weer een stap in de goede richting. Nijboer: "In eerste instantie heeft Triple P met de door ons aangeleverde data een proefopstelling gebouwd die wij via het internet - volledig 'secure' overigens - konden benaderen. Nadat dit uitstekend bleek te werken hebben we besloten de server intern te gaan implementeren."



Partnership

Over de samenwerking met Triple P is Edward Nijboer meer dan tevreden. "Ik had voorheen nooit echt de behoefte aan een partnership. Ik was van mening dat een leverancier gewoon moet doen wat wij vragen. Inmiddels heb ik een iets andere kijk op het geheel. Een goede samenwerking kan mooie dingen opleveren. Ik vind Triple P hier een goed voorbeeld van. Triple P is die meedenkende partij waarvoor ik geen andere naam dan 'partner' kan verzinnen."

KLANT

Consumentenbond

UITDAGING

De medewerkers van de Consumentenbond hadden grote behoefte aan de ontsluiting van informatie die door de 600.000 verenigingsleden telefonisch of per e-mail wordt gemeld.

DOELSTELLING

Classificatie van informatie en 'alerting' van trends.

OPLOSSING

Autonomy Classification Server en Triple P consultancy.