

Proximus: pilootproject moderne technieken verbetering kwaliteit en klantenervaring

Nieuws dinsdag 20 januari 2026

Proximus wil moderne technieken inzetten om de kwaliteit en de klanten- en medewerkersbeleving structureel te verbeteren. De opname van telefonische klantencontacten, zowel 'inbound' als 'outbound', is daarbij een voorwaarde.

Nieuwe technologieën zoals AI en 'interaction analytics' moeten het mogelijk maken om deze gesprekken te analyseren en te optimaliseren. Zo wil men betere klantinzichten verkrijgen over alle kanalen heen, de coaching versterken en medewerkers relevante informatie uit eerdere contacten meegeven.

Dit initiatief wordt opgestart via een pilootproject met vrijwilligers uit enkele teams van DSC en CSC. In samenwerking met Legal werd een charter opgesteld dat duidelijke richtlijnen bevat en binnen het wettelijk kader valt. De huidige 'side-by-side' coaching blijft bestaan en wordt aangevuld met het beluisteren van oproepen als bijkomende informatiebron.

Na afloop van de piloot volgt een evaluatie van de modaliteiten zoals vastgelegd in het dossier en worden de resultaten besproken met de sociale partners. Samen met de representatieve vakbonden zal vervolgens bepaald worden welke elementen moeten worden toegevoegd aan het 'reglement betreffende de voorwaarden en modaliteiten van de coaching van de operatoren door telefonische observatie in de call centers van Proximus', vooraleer een volledige uitrol mogelijk wordt.

De ACOD is uiteraard niet tegen modernisering, maar we hebben tijdens het overleg heel duidelijk gemaakt dat de privacy en het welzijn van de medewerkers altijd voorop moeten staan. De gegevens kunnen dus uitsluitend worden gebruikt voor coaching en opleiding, niet voor sancties.

Er werd ook een maximaal percentage vastgelegd van het aantal gesprekken dat effectief kan beluisterd worden, zodat duidelijk wordt dat niet elk woord van elke medewerker gecontroleerd wordt. De medewerker krijgt bovendien de mogelijkheid een specifieke opname te laten verwijderen.

Menselijkheid moet de leidraad zijn en blijven!

Annuska Keersebilck

Extra verlofdag

De extra verlofdag voor 2026, gebonden aan de goede resultaten van Proximus in 2025, is binnen! Een cadeau van de directie? Absoluut niet! Dit is het resultaat van stevig overleg aan de onderhandelingstafel, maar bovenal van alle medewerkers die dag in dag uit het beste van zichzelf geven. Proficiat!