

Agenda

- n [Bestuursvergadering](#)
- n [Ledenvergadering](#)
- n [Seminar](#)
- n [Bestuursvergadering](#)



Bestuursvergadering

Dinsdag, 13 februari,
bestuursvergadering, 12:00 -
14:00, Het Customer Care Center,
Havinghastraat 27 te Alkmaar



Ledenvergadering

Dinsdag 13 februari, 14:00-17:00,
Het Customer Care Center,
Havinghastraat 27 te Alkmaar



Seminar

Donderdag 8 maart, seminar
techniek en toekomst, 13:00-
16:30 (broodjes om 12:30,
aangeklede borrel vanaf 16:30),
WGCC te Leidschendam



Bestuursvergadering

Dinsdag 20 maart,
bestuursvergadering, 10:00-
12:30, WGCC te Leidschendam



Index

- n [Federatieve wens uitgesproken tijdens
nieuwjaarbijeenkomst VCN, WGCC,](#)
- n [Eindelijk: B2C Debiteurenbeheer op klantgerichtniveau!](#)
- n [Cirrus Staffing Services breidt directie uit met Aart Jansen](#)
- n [Veel nieuwe banen in Enschede](#)
- n [TELEPERFORMANCE zet strategische stap op internationaal
niveau](#)
- n [HCN Istanbul: agents geslaagd voor Starterscertificaat](#)
- n [Van den Ende & Deitmers neemt een belang in Unamic](#)



Federatieve wens uitgesproken tijdens nieuwjaarbijeenkomst VCN, WGCC,

WGCC-voorzitter Dick Bakker heeft 2007 uitgeroepen tot het jaar van de samenwerking. Mede namens VCN, CCMA en Household Supplies werd de verwachting uitgesproken dat dit jaar stappen genomen zouden worden in de langgekoesterde wens tot een federatieve vorm van samenwerking.

Na de beleidsmatige samenwerking van 2006 tussen onder meer DDMA, VCN en WGCC breekt binnenkort wellicht het moment aan waarin organisatorisch een band tussen verschillende brancheorganisaties gesmeed gaat worden. Hoe dat precies zal gebeuren is nog onderwerp van gesprek, maar volgens VCN-voorzitter Marco Vianen ligt het voor de hand dat vanuit de specialisaties van de verschillende clubs gestreefd wordt naar verdere facilitering van ondernemers in deze sector. VCN opteert daarin bijvoorbeeld voor de lead op disseminatie van kennis, terwijl – aldus Vianen – WGCC meer gezamenlijk in de belangenbehartiging zou kunnen waarnemen.

De Nieuwjaarbijeenkomst werd gehost door Vedior. Ondanks windkracht 10 trotseerden vele genodigden de overvolle wegen voor een bezoek aan het prachtige nieuwe Hilversumse hoofdkwartier van deze uitzender, die ook in callcenters zulke mooie HRM-proposities neerlegt.

[top](#)



Eindelijk: B2C Debiteurenbeheer op klantgerichtniveau!

Teleperformance Nederland, de Europees marktleider in Customer Relationship Management, heeft per 1 januari al haar kennis van het op afstand beheren van efficiënte debiteurenprogramma's ondergebracht in haar dochteronderneming Cash Performance.

Hiermee vult zij een gat in de markt. Waar traditionele incassobedrijven zich eenzijdig richten op het innen van openstaande bedragen met alle risico's van klantenverlies vandiën, maakt Cash Performance gebruik van Soft Debt Collection. Dit is een strategisch programma wat gericht is op een preventieve en herstellende aanpak van het debiteurenproces. Door het toepassen van dit programma weet Cash Performance in een vroeg stadium contact te zoeken met de debiteur zodat deze teruggebracht kan worden in de normale klantencyclus. Zo wordt het risico van klantenverlies tijdens het debiteurenproces aanzienlijk verlaagd; de slechte betaler wordt getransformeerd in een loyale klant.

Soft Debt Collection heeft op de lange termijn een positieve uitwerking op de cashflow doordat facturen structureel sneller worden betaald. Tevens vergroot het de omzet per klant door de mogelijkheid van cross- en upselltechnieken. Cash Performance biedt Soft Debt Collection aan vanuit 2 locaties in Nederland met in totaal meer dan 400 seats.



Cirrus Staffing Services breidt directie uit met Aart Jansen

De directie van Cirrus Staffing Services BV is per 1 januari 2007 versterkt met Aart Jansen. Cirrus, dat actief is in het detacheren van personeel in call centers en contact centers, maakt een snelle groei door. De ervaren Jansen is aangetrokken om nieuwe key-accounts te bedienen en de verdere groei van Cirrus in goede banen te leiden. Tevens zal hij invulling geven aan de internationale ambities van het detacheringsbedrijf, dat lid is van de businessclub van de WGCC.

Aart Jansen is een ervaren ondernemer op het gebied van personeelsdiensten en flexwerk. In het verleden bekleedde hij diverse functies binnen Randstad en meer recent was hij actief in Zuid-Afrika. Daar startte hij in 2000 in Johannesburg de uitzendorganisatie CallForce Direct. Met ruim 1200 medewerkers is dit bedrijf een toonaangevende partij in de zich snel ontwikkelende Zuid-Afrikaanse call center markt.

Nu Jansen zich weer in Nederland heeft gevestigd, treedt hij toe tot de directie van Cirrus. Ed Langerak en Erwin Plantema, de grondleggers van het bedrijf, tonen zich verheugd over de komst van Jansen. Plantema: Als detacheerder in de Nederlandse call center markt maken we een grote groei door. Aart kan met zijn expertise en ervaring de belangen van onze nieuwe key-accounts uitstekend behartigen, alsmede gestalte geven aan onze toekomstige groei!

Jansen zal zich niet alleen richten op de Nederlandse markt, maar ook invulling geven aan de internationale ambities van Cirrus. Jansen: In Nederland is Cirrus erg ervaren in het bedienen van call centers met hoogwaardig flexpersoneel. Van deze expertise kunnen we natuurlijk ook in buitenlandse markten gebruik maken!



Veel nieuwe banen in Enschede

HCN gaat in Enschede een tweede locatie openen aan de Wethouder Beverstraat. Om de explosieve groei te faciliteren is naast de vertrouwde locatie aan de Beltstraat een deel van het Algemeen Ondernemers Centrum (AOC) Twente gehuurd. In het tweede kwartaal van 2007 zal HCN Enschede al haar activiteiten in het AOC Twente onderbrengen.

Om dit mogelijk te maken worden de komende maanden de nodige bouwkundige aanpassingen gedaan om het pand te laten voldoen aan de wensen van een eigentijds contactcenter. Met de uitbreiding in Enschede ontstaat een groot contactcenter met 250 werkplekken waar ruim 500 werknemers activiteiten voor de opdrachtgevers uitvoeren. Met ruim 1.250 medewerkers, 5 vestigingen in Nederland en 1 vestiging in Turkije verzorgt HCN het klantcontact voor organisaties via de telefoon, e-mail en internet.

De uitbreidingsplannen van HCN in Enschede passen in de doelstelling van HCN om de nummer 1 te zijn in het verhogen van omzet en rendement uit klantcontactprocessen voor haar opdrachtgevers. Dit kan worden bereikt door organisaties maximaal te ondersteunen in het persoonlijk en efficiënt communiceren met hun klanten en prospects. Met de benodigde kennis, ervaring en inzet is HCN steeds vaker een strategische partner voor organisaties die het beheer van hun klantcontact maximaal willen professionaliseren. Met de uitbreiding van HCN ontstaat een bedrijf met 500 werknemers. HCN wordt daarmee één van de grotere werkgevers in Enschede".



TELEPERFORMANCE zet strategische stap op internationaal niveau

Teleperformance SA en United Internet AG hebben een aandelenkoopovereenkomst ondertekend met betrekking tot de overname door Teleperformance van 100% van de aandelen van Twenty4help Knowledge Service AG, Europees leider op het gebied van technische

ondersteuning en helpdesk.

De transactie zal de komende weken worden afgesloten, zodra aan de van tevoren te vervullen voorwaarden die in de aandelenkoopovereenkomst uiteengezet zijn, is voldaan, vooral de afsluiting van de definitieve gecontroleerde rekeningen van 2006 en de vergunning te verlenen door de Duitse antitrust autoriteiten.

Twenty4help is momenteel nr. 1 in Europa op het gebied van technische ondersteuning en helpdesk, met een geconsolideerde omzet van meer dan 100 miljoen euro. Het bedrijf is werkzaam in tal van Europese landen, waaronder Duitsland, Nederland, het Verenigd Koninkrijk, Zweden, Spanje, Polen en Tsjechië en biedt technische ondersteuning in 22 talen.

Op de datum van afsluiting wordt de overname door Teleperformance in contanten betaald voor een bedrag van circa 85 miljoen euro. Deze operatie is de eerste stap van het externe groeiplan van 2007, in overeenstemming met de succesvolle stijging van het aandelenkapitaal zoals in november 2006 werd verworven door Teleperformance.

[top](#)



HCN Istanbul: agents geslaagd voor Starterscertificaat

Op 12 januari jongstleden zijn de agents van HCN Istanbul geslaagd voor het Starterscertificaat. Trainer Tanja Pietersen, werkzaam bij HCN in Tilburg, heeft de agents in Istanbul opgeleid voor dit Starterscertificaat, een initiatief van de WGCC.

Starterscertificaat WGCC

Met het starterscertificaat maakt de callcentersector een begin met de grootschalige opleiding en examinering van nieuwe medewerkers. Zij worden zo op de hoogte gebracht van de spelregels van professioneel telefoneren met de consument. Uiteindelijk dient iedere medewerker in het bezit te zijn van een starterscertificaat.

[top](#)



Van den Ende & Deitmers neemt een belang in Unamic

Unamic, een van de snelst groeiende dienstverleners op het gebied van Business Process Outsourcing (BPO) in Nederland, kondigt drie belangrijke nieuwe ontwikkelingen aan. Van

den Ende & Deitmers, de venture capital maatschappij van Joop van den Ende en Hubert

Deitmers, neemt een belang van 36% in Unamic. Er komt een strategische samenwerking met Nederlands grootste thuiswinkel Wehkamp ten behoeve van klantcontacten. Bovendien neemt Unamic de backoffice dienstverlener Any-G over.

Deze drie trajecten passen in het huidige groeiproces dat Unamic doormaakt. Het toetreden

van Van den Ende & Deitmers Crossmedia Fund als aandeelhouder betekent volgens directeurs Jeroen ten Haave en Micha Willemse dat Unamic zijn strategische doelstellingen in Nederland, en op termijn in Europa, sneller kan realiseren. Jeroen ten Haave: 'Wij zien dat bedrijven steeds vaker zoeken naar het uitbesteden van hun klantprocessen (Business Process Outsourcing). Daardoor kunnen ze zich volledig richten op hun kernactiviteiten.'

De strategische samenwerking met Wehkamp is volgens de twee directeurs kenmerkend

voor de behoefte van bedrijven om hun klantprocessen uit te besteden. Unamic zal in de loop van dit jaar de activiteiten van de afdelingen Service Contacts en Sales Contacts voor Wehkamp gaan uitvoeren. Hiertoe opent Unamic een vestiging in Zwolle waar de ruim 170

Wehkamp-medewerkers, die bij Unamic in dienst komen, zullen gaan werken.

De overname van Any-G is een goede aanvulling op de dienstverlening van Unamic. Any-G, tot de overname een dochteronderneming van ENECO Energie met dertig werknemers, biedt ondermeer backoffice dienstverlening zoals transactiemanagement, billing, customer contactmanagement en reporting. Deze activiteiten kunnen worden ingericht voor elke leverancier die zijn klantadministratie wil uitbesteden.

[top](#)



COLOFON

Voor nadere informatie over artikelen in deze nieuwsbrief kunt u contact opnemen met:

Werkgeversvereniging Callcenters (WGCC)

Overgoo 11
Postbus 262
2260 AG Leidschendam
tel. 070-3206744
fax. 070-3179600
e-mail info@wgcc.nl

Aan verspreiding van deze nieuwsbrief zijn geen kosten verbonden. Verdere verspreiding van deze nieuwsbrief binnen de eigen organisatie is toegestaan. WGCC aanvaard geen enkele aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit uit eventuele fouten of onjuistheden in deze uitgave. Ook kunnen aan de inhoud van deze uitgave geen rechten worden ontleend.

[wijzigen emailadres](#) | [afmelden](#) | [contact](#)