

**Editie 5**  
**Jaargang 6**  
**25 mei 2009**

## **Week van het klantcontact**

Van 2 tot en met 5 juni organiseert de Klantenservicefederatie, de WGCC, VCN en Household in samenwerking met UWV Werkbedrijf de "Week van het Klantcontact". Tijdens deze week wordt aandacht geschonken aan de maatschappelijke betekenis van callcenters: het bedrijf als dienstverlener en werkgever.

De Klantenservice, de WGCC, VCN en Household roepen hun leden om op tijdens deze week een paar uur de deuren open te zetten voor het publiek, als onderdeel van 'Open Callcenter Dagen'.

Kijk voor meer informatie over de week van het klantcontact en deelnemende bedrijven op: [www.weekvanhetklantcontact.nl](http://www.weekvanhetklantcontact.nl)

## **Informatiebijeenkomst bel-me-niet-register**

In aanloop naar de invoering van het wettelijke bel-me-niet-register gaat de WGCC, samen met andere belanghebbende partijen rond Infofilter, een informatiebijeenkomst voor haar achterban organiseren om de nieuwe wetgeving en regelgeving in de praktijk te bespreken. Binnenkort ontvangen de WGCC leden hier een uitnodiging voor. U kunt zich nu al opgeven voor deze bijeenkomst. Stuur een mail naar [wgcc@topiq.com](mailto:wgcc@topiq.com) onder vermelding van *informatiebijeenkomst bel-me-niet-register*. Meer informatie volgt dus binnenkort op de website van de WGCC en in een persoonlijke uitnodiging.

## **Waar zijn die briefjes met 'Personeel gezocht' nu?**

AMSTERDAM - Een droombaan vinden in crisistijd is lastig. Maar je kunt altijd bij een callcenter terecht.

Natuurlijk, je mag niet kieskeurig zijn in tijden van crisis. Maar de vacatures voor koffiedames, secretaresses of caissières van het **Amsterdamse uitzendbureau ARTO** passen niet direct in de categorie 'droombaan'.

De functie van verkoper bij een exporteur van tuinmeubelen en schoonmaakartikelen spreekt al meer aan, maar aangezien je daarvoor vloeiend Italiaans moet spreken, gaat ook dat feest niet door. Klerk bij een verzekeraar dan maar? Beetje bellen met klanten, wat polissen controleren. 'Als je wilt kun je deze week al op sollicitatie', zegt Enrica Cocco van ARTO.

Lees het gehele artikel uit de Volkskrant op [www.wgcc.nl](http://www.wgcc.nl)

## Klantcontact Strategisch uitbesteden? – Onderzoeksrapport

TOTE-M, een onafhankelijk managementadviesbureau in customer management, heeft in opdracht van werkgeversvereniging in de callcentersector (WGCC) een onderzoek verricht onder een aantal bedrijven in Nederland.

Het doel was om een antwoord te vinden op vragen over de ontwikkeling van de markt voor uitbesteding van customer management en de ideeën van het Nederlands topmanagement over het strategisch uitbesteden daarvan. Ook is onder meer gevraagd naar de mate van tevredenheid van Nederlandse uitbesteder. Er is samengewerkt met prof. dr. Ed Peelen, Business Universiteit Nyenrode en Giarte.

Meer informatie over de werkwijze van dit onderzoek en hoe u dit rapport kunt bestellen, kunt u vinden op [www.wgcc.nl](http://www.wgcc.nl)

## WGCC HR Seminar “Callcenter 2012: minder agents – maar met veel meer kennis”

Op woensdag 17 juni organiseren een aantal Business Partners HR van WGCC voor de WGCC leden een HR Seminar. De locatie is het **Randstad Hoofdkantoor in Diemen**. Met dank aan Randstad Callflex voor de geboden gastvrijheid! Het programma luidt als volgt:

### Programma:

- 13.00 uur    Ontvangst en broodjes
- 13.30 uur    Opening door Dian van Leeuwen namens WGCC
- 13.45 uur    Korte inleiding door Hans Bach
- 14.00 uur    TeleTrain – klantcase kennis en certificering
- 14.35 uur    Randstad – de maakbare agent 2.0
  
- 15.10 uur    Korte Pauze
  
- 15.30 uur    Cirrus – minder agents en toch flexibeler werken
- 16.05 uur    Philipse – klantcase behoud en verloop in contact centers
- 16.45 uur    Drankje, netwerken en bijpraten (whatever comes First)

**Middagvoorzitter:** Hans Bach

U kunt zich aanmelden per mail: [info@wgcc.nl](mailto:info@wgcc.nl), via de website [www.wgcc.nl](http://www.wgcc.nl) of telefonisch: 070 - 320 67 44.

**Let op: weten hoe Philipse Business School tijdens het HR-seminar alle opleidingsperikelen in de hele sector oplost? Op 17 juni om 16.00 komt u alles te weten.**

## SNT en ING winnen NCCA Partnerschip Award

Langdurige samenwerking beloond door Stichting Nationale Contact Center Awards

Zoetermeer, 23 april 2009 – Contactcenterprofessional SNT heeft op 22 april jl. de NCCA Partnership Award gewonnen voor haar jarenlange samenwerking met ING Retail Verkoop & Service Call (voorheen Postbank). Deze award wordt uitgereikt voor de beste case op het gebied van samenwerking tussen twee partijen in een contactcenterorganisatie. De jury prijsde SNT en ING Retail Verkoop & Service Call voor de openheid in hun samenwerking, de hechte langdurige samenwerking door ups en downs en de bescheidenheid naar elkaar toe.

Het Postbank contactcenter van SNT groeide in de afgelopen acht jaar uit tot een integraal onderdeel van het virtuele contactcenter van ING Retail. SNT heeft in die periode diepgaande kennis opgebouwd op het gebied van financiële dienstverlening. Voor optimale afhandeling van de klantvragen zijn de agents van SNT opgeleid door de adviseurs van ING. In 2008 behaalde SNT het COPC-certificaat (internationale standaard voor kwaliteitsmanagement in contactcenters) voor de Postbank dienstverlening te Groningen. Momenteel is SNT bezig met de hercertificering van deze dienstverlening en verwacht die binnen een aantal maanden af te ronden.

## 12 Jaar Nationaal Contact Center Benchmark Onderzoek

### FOCUS OP CRISIS

Het Nationaal Contact Center Benchmark Platform heeft dit jaar als verdiepingsthema 'Consequenties economische crisis'. Dat is in een overleg tussen MarketResponse, de sponsors en uitgever BBP besloten.

Naast de standaardvragen over de branche, zal het onderzoek vragen bevatten over de doelstellingen van contactcenters in deze zware economische tijden. Neemt financiële accountability toe? Komt er meer druk op kostenverlaging, meer inzet op sales naast service bij inboundcontacten? Daarnaast zullen de respondenten vragen krijgen voorgelegd over wat de consequenties van de economische neergang zijn voor de interne operaties, zoals de inzet van personeel.

### GRATIS UW EIGEN CONTACT CENTER BENCHMARKEN

Tijdens de TCD 2009 21, 22 en 23 april is voor de 12de keer het Nationale Contact Center Benchmark Onderzoek van start. De eerste vragenlijsten worden dan uitgedeeld en begin mei ontvangen weer ruim 1.800 organisaties de vragenlijst voor het jaarlijkse Nationale Contact Center Benchmark Onderzoek. Mocht u de vragenlijst niet ontvangen en wel mee willen doen, meldt u dan aan via [informatie@nccbp.nl](mailto:informatie@nccbp.nl), vul de vragenlijst via internet in of download de vragenlijst van [www.nccbp.nl](http://www.nccbp.nl).

**Deelnemers aan het *strikt vertrouwelijke* onderzoek ontvangen gratis een gepersonaliseerd rapport, waarin de eigen cijfers worden vergeleken met die van een zelf te kiezen referentiegroep. Bijvoorbeeld: dezelfde branche, grootte, en/of regio e.d.**

## Philipse Business School lost alle opleidingsperikelen op in hele sector 17 juni rond 16.00 uur tijdens het HR-seminar voor alle leden WGCC

De analyse van jarenlange ervaring met het structureel erkend opleiden van medewerkers contactcenters en van meer dan 10.000 tevredenheidsmetingen van studenten en management heeft een totaal nieuw opleidingsconcept voor contactcenter medewerkers opgeleverd. 'No risk, no loss, but gain' voor alle partijen is hierbij leidraad. Met dankbaarheid denken wij aan alle facilitairen die zowel 'Ja' als 'Nee' tegen ons zeiden en hun problematiek met ons deelden.

**UPC** won de hoofdprijs met het Custom Made Career-programma de HRM Nationale Contact Center Award 2009.

Met trots willen wij de totaal vernieuwde aanpak graag aan u presenteren in de case met UPC.

Het innovatieve- unieke- totaal modulaire opleidingsprogramma komt tegemoet aan alle eisen die zowel de werkgever als de werknemer in de sector kunnen stellen:

Transparant, alles in één hand:

- Schaalbaar, Flexibel, integratie maatwerk
- Volledig modulair, Volledig 'blended learning'
- Doelgroep'proof', In- en uitstroom'proof'

Alle nieuwe opleidingsprogramma's voldoen aan de landelijke, door het ministerie OC&W, gestelde eisen op MBO niveau. De minister van Onderwijs staat de mogelijkheid toe dat een deel van elke opleiding eventueel door uw eigen trainers wordt ingevuld. Uw eigen programma en maatwerk kan dus 'full proof' geïntegreerd worden. No risk? In- en uitstroom 'proof' lost elk probleem voor elk facilitair contactcenter op. In relatie tot deze aanpak raden wij u aan van de eenvoudige doch aantrekkelijke WVA-aftrek gebruik te maken en eventueel van ESF.

U mag best nieuwsgierig worden. U bent gewend dat Philipse doet wat ze zegt en zegt wat ze doet, dus kom 17 juni naar Amsterdam en overtuig uzelf!

## Cirrus introduceert FlexGarant

De performance van een callcenter wordt in belangrijke mate bepaald door haar flexibiliteit. Heeft u op het juiste moment de juiste resources beschikbaar om optimaal in te spelen op de wensen en behoeften van uw klanten? Hoewel ook de arbeidsmarkt flexibiliseert is de personele bezetting doorgaans niet flexibel genoeg voor een optimale balans tussen effectiviteit en efficiency.

Het Cirrus FlexGarant poolconcept helpt om dit optimum wél te realiseren! Deze formule biedt een maatgesneden oplossing voor de optimale inzet van callcenter professionals. U kunt putten uit een pool van goed opgeleide en ervaren medewerkers, die bij Cirrus in dienst zijn.

Deze unieke detachingsformule is gebaseerd op bewezen successen met flexpoolconstructies in diverse callcenters, klein of groot en in meerdere branches en sectoren. Op basis van heldere resultaatsafspraken met ons poolmanagement garanderen wij een kwalitatief hoogwaardige bezetting van het callcenter

U hoeft bij Cirrus vervolgens slechts per periode aan te geven hoeveel arbeidsuren u in een bepaalde periode wenst af te nemen en Cirrus gaat voor u aan de slag!

Door op deze wijze uw medewerkers flexibel te kunnen plannen realiseert u naast een prima basis voor uw callcenter een forse besparing op instroom – en opleidingskosten. Daarnaast kunt u rekenen op meegeleverd, gekwalificeerd management, wat de medewerkers aanstuurt. Cirrus rekent u het voordeel graag voor!

## Cirrus ontwikkelt besparingssimulator

### Een te hoog verloop en te weinig flexibiliteit in het personeelsbestand?

Problemen die veel contact centers kennen. Cirrus ontwikkelde een tool die binnen 5 minuten berekent hoeveel u kunt besparen op uw wervings- en opleidingskosten door middel van het terugdringen van uw verloop en het meer flexibel organiseren van uw personeelsinzet.

De simulatietool zal een advies geven hoe u uw personeelsinzet flexibeler kunt inregelen. Door flexibeler met uw personeelsbestand om te gaan zult u tevens op inzet en opleidingskosten kunnen besparen. Daarnaast worden uw huidige wervings- en opleidingskosten als gevolg van verloop vergeleken met de verloopkosten van een aantal projecten waar Cirrus medewerkers uitzendt of detacheert. Cirrus kan hierbij uw verloop met een percentage tot 20% per jaar terugbrengen. Vergelijken met, en leren van best practices levert Cirrus al een aantal jaren veel kennis en hele goede resultaten op.

In combinatie met een vrijblijvend, kosteloos flexibiliseringonderzoek kan Cirrus voor elk contactcenter, geheel vrijblijvend het voordeel berekenen als u een lager verloop zou hebben in combinatie met een flexibiliteitsgarantie. Wij vertellen u er graag meer over!

## Aantrekkelijke zomerkorting Tele'Train

Trainen tijdens de zomermaanden, zodat u klaar bent voor de drukte in het najaar. Tele'Train biedt deze zomer een 'Summer School' aan, met ééndaagse praktische trainingen voor trainers, teamleiders en planners.

Of het nu gaat om praktijkgericht opleiden, resultaatgericht coachen of optimaal plannen, alle trainingen zijn gericht op performance verbetering binnen uw contactcenter.

Meer informatie over deze trainingen en tarieven zijn te vinden op onze website [www.teletrain.nl](http://www.teletrain.nl)

## 10 juni Ontbijtsessie Erkend Opleiden bij Tele'Train

Woensdag 10 juni aanstaande organiseert Tele'Train een ontbijtsessie over erkend opleiden:

### ***'Van herkenning naar erkenning' de meerwaarde van opleiden***

Deze bijeenkomst in het Olympisch Stadion te Amsterdam heeft een informatief karakter in combinatie met een rondetafel discussie. Vragen over optimale inzet van trainen en opleiden als basis voor performance verbetering en hoge klanttevredenheid komen deze ochtend aan bod. Samen met Tele'Train experts en collega's uit de branche kunt u van gedachten wisselen over de uitdagingen van komende tijd.

Meldt u snel aan via [www.teletrain.nl/teletrain.events.html](http://www.teletrain.nl/teletrain.events.html) of bel 020-470 46 58

