



powered by
Tele'Train

Klantcase

mathot

samen zorgen sinds 1897



Het familiebedrijf Mathot bestaat sinds 1897 en is een betrokken, groeiende leverancier van medische hulpmiddelen.

“Het team van SmartCenter was razendsnel operationeel.”



powered by
Tele'Train

... dat is ons SmartCenter



Claudia Kalee-Bartels

In haar rol als Operationeel Manager bij Mathot heeft Claudia Kalee-Bartels nauw samengewerkt met SmartCenter. In deze klantcase blikt Claudia terug op de samenwerking.

Geleverde diensten

- Flexteam
- Teamleider
- Werving & Selectie
- WFM
- Reporting
- Logtool
- 'SmartWorking methodiek'

De uitdaging

Claudia Kalee-Bartels: “Met Mathot wonnen we de aanbesteding van een grote zorgverzekeraar. We werden daarmee één van de twee leveranciers van stoma hulpmiddelen waaruit de verzekerden konden kiezen. Er ontstond dus direct een kans om een nieuwe, grote groep klanten aan ons te binden. Om de overstap naar Mathot naar ieders tevredenheid te laten verlopen, wilden we iedereen persoonlijk benaderen. Dit kon onze klantenservice er niet zomaar even bij doen.”

De oplossing

“Voor dit project hadden we tijdelijke ondersteuning van buiten nodig. We hebben gekozen voor SmartCenter, omdat zij een compleet team binnen onze eigen organisatie konden opzetten. Zo konden we het team meenemen in onze eigen cultuur. Het gaat bij ons om complexe zaken en een empathische benadering. Daar waren ze snel in thuis. Met het SmartCenter is er echt kwaliteit binnengekomen.”

Het resultaat

“Het team van SmartCenter was razendsnel operationeel en we hebben een grote groep nieuwe klanten kunnen inschrijven. De resultaten zijn boven verwachting, zo heeft SmartCenter de werkinstructies geschreven, rapportages opgezet, de planning van medewerkers geprofessionaliseerd, de opleiding van medewerkers verkort en verbeterd en het servicelevel bewaakt. Door de flexibele inzet van medewerkers heeft SmartCenter ons ook op andere afdelingen bijgestaan. Dat we te spreken zijn over de kwaliteit van de mensen, blijkt wel uit het feit dat we een aantal medewerkers vast hebben overgenomen.”

Ook nieuwsgierig naar meer?
Kijk op www.smartcenter.nl