



powered by
Tele'Train

Klantcase

QUION



Quion neemt de volledige administratie en serviceverlening uit handen van banken en andere financiële instellingen.

“Voor ons zat de kracht in het vernieuwen van het proces.”



powered by
Tele'Train

... dat is ons SmartCenter



Amresh Raghoenath

In zijn rol als Teammanager Bijzonder Beheer bij Quion heeft Amresh Raghoenath nauw samengewerkt met SmartCenter. In deze klantcase blikt Amresh terug op de samenwerking.

Geleverde diensten

- Werving & Selectie
- Supportteam
- Flexteam
- WFM
- QM
- Reporting
- Training

De uitdaging

Amresh: “In juni 2013 werd het DSB-callcenter verplaatst naar het kantoor van Quion in Capelle aan den IJssel. Omdat Quion voor het bestaande klantenbestand nooit eerder de beschikking had over een klantcontact center, was er weinig ervaring met het opzetten en beheren van een dergelijke afdeling. Daarom hebben we SmartCenter ingeschakeld en hen de regie gegeven.”

De oplossing

“SmartCenter is goed in het (her)inrichten van een afdeling, met name op het gebied van klantcontact. Vooral in de werving van goed personeel, de inrichting van het proces en rapportage zijn ze zeer kundig en ervaren. SmartCenter kent de contactcenter processen uitermate goed. Bovendien houden ze rekening met de specifieke wensen die je als organisatie hebt. Ze hebben een uitgebreid netwerk van uitzendbureaus en distributiekanaalen en hebben ons enorm veel flexibiliteit in het op- en afschalen van capaciteit geboden.”

Het resultaat

“Voor ons zat de kracht in het vernieuwen van het proces. Zo introduceerde SmartCenter WFM, hier hadden wij nog niet eerder mee gewerkt. Het gebruik van WFM ondersteunde en automatiseerde de meest optimale forecast, het meest optimale rooster en de beste dagsturing. Vanaf het moment dat de inrichting naar wens was, hebben we besloten om de regie op de aansturing zelf weer in handen te nemen. SmartCenter verzorgt hierbij nog steeds de werving & selectie van nieuw personeel, zodat wij op dit vlak nog steeds ontzorgd worden.”

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