



HMS Contact Centers

The future is exciting.

Ready?



Kwaliteit van de communicatie maakt het verschil


De bedrijven waar we voor werken zijn zichzelf respecterende bedrijven die vinden dat hun klanten het verdienen heel goed te woord gestaan te worden”, zegt Robert Holterman, Directeur HMS Contact Centers. Deze dienstverlening kan niet zonder technologie, zeker omdat het al lang niet meer alleen gaat om telefonie. Vodafone heeft de volledige communicatie-infrastructuur voor alle kanalen neergelegd, waardoor HMS kan voldoen aan de hoge eisen die zijn klanten stellen.

“ Het systeem is stabiel, beter doordacht en met een betere technische basis. Onze medewerkers merken er eigenlijk niets van, want zij konden gewoon doorwerken.”

HMS Contact Centers bestaat ondertussen 25 jaar, en verzorgt klantcontact in de breedste zin van het woord, zowel business-to-business als business-to-consumer. Dit gebeurt in meerdere talen, via verschillende kanalen. Want telemarketing is al lang niet meer alleen telefonie, ook mail, live chat, toepassingen als WhatsApp en

social media zijn kanalen waarover de medewerkers van HMS communiceren voor hun klanten. Deze operatie kan niet zonder geavanceerde technologie. “Een derde van ons succes is afhankelijk van de door ons geselecteerde partijen waarmee we de techniek regelen”, zegt Robert Holterman, directeur van HMS Contact Centers. “Een even

groot deel wordt gevormd door onze mensen, in wie we veel investeren op het gebied van training en opleiding. En weer een derde deel komt door de bedrijven waarvoor we mogen werken. Dat zijn allemaal A-merken, zichzelf respecterende bedrijven die vinden dat hun klanten het verdienen heel goed te woord gestaan te worden.

A black and white portrait of Robert Holterman, a middle-aged man with glasses, wearing a white shirt and a dark blazer. He is smiling slightly and looking towards the camera. The background is a blurred office environment.

Robert Holterman
Directeur
HMS Contact Centers

Grootgebruiker

“We zijn grootgebruiker van communicatiediensten. Daarbij werkten we al enige tijd met een leverancier, maar die samenwerking verliep steeds minder prettig door bezuinigingen bij die aanbieder. Als klant merkten we dat er minder mensen en minder geld was. We zijn daarom op zoek gegaan naar een nieuwe aanbieder die ons wel goed van dienst kon zijn. Dat is Vodafone geworden, omdat zij onze complexe vraag konden invullen.”

“We proberen ons op de markt te onderscheiden op basis van kwaliteit. Ook Vodafone is een speler die veel belang hecht aan kwaliteit. En ze hebben een ondernemersmentaliteit. Dat zijn belangrijke factoren in de keuze die we hebben gemaakt.”

Redundant

“We zochten naar een partij die ons kon helpen met al die communicatiekanalen, van telefonie en mail tot chat en social media. En dat allemaal dubbel. Want alles wat we hebben is redundant, wanneer er ergens een storing is willen we gewoon door kunnen gaan. Dat is best een complexe operatie. Het heeft wat langer geduurd dan we gedacht hadden, het is meer dan alleen een stekker ergens anders insteken. Je moet op het gebied van technologie eigenlijk bij nul beginnen.”

Als directeur was Holterman zelf voorzitter van de projectgroep. “Communicatie is de aorta van ons bedrijf. Als dat niet goed werkt zijn we weg. We moeten in staat zijn om aan de SLA's met onze opdrachtgevers te voldoen. Op die manier heb ik aan iedereen, intern en extern, duidelijk gemaakt hoe serieus we dit nemen.”

Vorbereiding

Bij zo'n ingrijpende overgang is de voorbereiding belangrijk. “We zijn vooraf met Vodafone in gesprek gegaan om te bespreken wat onze wensen zijn, en hoe we het tot dan toe geregeld hadden. Vervolgens is Vodafone naar de tekentafel gegaan, en heeft de plannen gepresenteerd om het over te nemen. In een testomgeving konden we vervolgens kijken welke aanpassingen nodig waren.” Ondertussen had het bestaande belplatform, een cruciale functie voor HMS, een upgrade gekregen. “Die upgrade werkte anders dan de oude versie, dus we hadden de bijkomende complexiteit dat we nu op twee gebieden veranderingen aan het doorvoeren waren in de organisatie. Daardoor hadden we wat meer tijd nodig. Uiteindelijk zijn we overgestapt toen we eenmaal zover waren, en dat is perfect gegaan. Na de livegang zijn we nog even bezig geweest om details in te stellen.”

“
We proberen ons
op de markt te
onderscheiden op
basis van kwaliteit.
Ook Vodafone is een
speler die veel belang
hecht aan kwaliteit.”

Stabieler

“Mijn technische mensen hebben uitgesproken dat zij het gevoel hebben dat het allemaal beter werkt. Het systeem is stabiel, beter doordacht

en met een betere technische basis. Onze medewerkers merken er eigenlijk niets van, want zij konden gewoon doorwerken. Voor de mensen op de werkvloer leek het wel een kwestie van ‘stekker eruit en stekker erin’. Ook onze klanten hebben er niets van gemerkt. Alleen de IT-afdeling weet hoe complex het is, en zij zien dat er wel een duidelijke upgrade geweest is, het werkt allemaal veel professioneler.”

“Wat ik in dit traject erg goed vond was de manier waarop we samen met Vodafone zijn opgetrokken. Het voortraject en het werk aan de tekentafel is goed gegaan. Een tip is wel om niet te ambitieus te zijn in de datum van de livegang, het is zaak om goed voor te bereiden en te testen. De samenwerking was prettig en de overstap ging goed. We hebben veel vertrouwen in de oplossing die we nu hebben. En hiermee zijn we ook in staat om in te blijven spelen op de markt die snel verandert.”

Meer weten?

kijk op www.vodafone.nl/zakelijk en neem contact op met een van onze accountmanagers

